# Veterans Affairs Canada

# 1992-93 Estimates

# Part III

**Expenditure Plan**

92-03948

**The Estimates Documents**

The Estimates of the Government of Canada are structured in three Parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve. The Part III documents provide additional detail on each department and its programs primarily in terms of the results expected for the money spent.

Instructions for obtaining each volume can be found on the order form enclosed with Part II.

©Minister of Supply and Services Canada 1992

Available in Canada through

Associated Bookstores
and other booksellers

or by mail from

Canada Communication Group — Publishing
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-2/1993-III-49
ISBN 0-660-57050-5

Printed on recycled paper

Imprimé sur du papier recyclé

1992-93 Estimates

Part III

Veterans Affairs Canada

Portfolio
Overview

Program
Overviews

Analysis by
Activity

Supplementary
Information

## Preface

This publication is a reference document which forecasts the 1992-93 expenditures of the Veterans Affairs Portfolio.

It begins by providing a brief overview of the Portfolio, including spending estimates, and then presents Expenditure Plans for each of the four programs which comprise the Portfolio: the Department of Veterans Affairs, the Canadian Pension Commission, the Bureau of Pensions Advocates and the Veterans Appeal Board. These plans provide financial information, taken from the Spending Authorities in Part II of the Main Estimates and in Volume II of the Public Accounts, which can be used as starting points to assess past financial performance, identify trends and predict future spending requirements.

This document has been designed so that the reader can easily locate specific information. A table of contents on page 3 lists the various chapters, and more detailed tables of contents are provided for each program. A topical index is provided on the last two pages to help the reader locate specific subjects.

As well, to respond to the various needs of the reader, different levels of detail are provided throughout this document. The amount/complexity of detail provided is indicated by page edging - the printing of a bar of ink on one of four areas at the edge of each page - as follows:

- the top bar identifies the Portfolio Overview section. This section provides a brief introduction to the Portfolio Expenditure Plan, explaining the Portfolio's roles and responsibilities, its organization and program composition, and its overall priorities;

- the second bar identifies the Program Overview sections. They provide basic information on each program, describe significant aspects of the program's expected future performance and report on how well the program has performed in the past. Financial summaries contain cross-references to more detailed information found elsewhere in this document;

- the third bar identifies the Analysis by Activity section for the Veterans Affairs Program. This is the only program in the Portfolio which contains more than one activity; and

- the bottom bar identifies Supplementary Information - information on program resources, as well as additional explanations, analyses and background material that cannot be conveniently presented elsewhere in this document.

## Table of Contents


| | |
|---|---|
| Portfolio Overview | 1 - 1 |
| Veterans Affairs Program | 2 - 1 |
| Canadian Pension Commission Program | 3 - 1 |
| Bureau of Pensions Advocates Program | 4 - 1 |
| Veterans Appeal Board Program | 5 - 1 |
| Topical Index | 6 - 1 |

**Financial Requirements by Authority**

| Vote | (thousands of dollars) | 1992-93 Main Estimates | 1991-92 Main Estimates |
|---|---|---|---|
| | **Veterans Affairs** | | |
| | **Veterans Affairs Program** | | |
| 1 | Operating expenditures | 509,374 | 459,515 |
| 5 | Grants and contributions | 1,492,669 | 1,394,719 |
| (S) | Minister of Veterans Affairs - salary and motor car allowance | 51 | 51 |
| (S) | Re-establishment Credits and Repayments under section 15 of the War Service Grants Act of compensating adjustments made in accordance with the terms of the Veterans' Land Act | 12 | 12 |
| (S) | Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment | 10 | 10 |
| (S) | Veterans Insurance Actuarial Liability Adjustment | 539 | 539 |
| (S) | Contributions to employee benefit plans | 21,983 | 20,840 |
| | **Total Program** | 2,024,638 | 1,875,686 |
| | **Canadian Pension Commission Program** | | |
| 10 | Program expenditures | 4,572 | 4,539 |
| (S) | Contributions to employee benefit plans | 567 | 565 |
| | **Total Program** | 5,139 | 5,104 |
| | **Bureau of Pensions Advocates Program** | | |
| 15 | Program expenditures | 6,832 | 6,946 |
| (S) | Contributions to employee benefit plans | 968 | 948 |
| | **Total Program** | 7,800 | 7,894 |
| | **Veterans Appeal Board Program** | | |
| 20 | Program expenditures | 2,719 | 2,711 |
| (S) | Contributions to employee benefit plans | 387 | 378 |
| | **Total Program** | 3,106 | 3,089 |
| | **Total Portfolio** | 2,040,683 | 1,891,773 |

## A. Roles and Responsibilities

The Veterans Affairs Portfolio consists of the Department of Veterans Affairs and three agencies: the Canadian Pension Commission, the Bureau of Pensions Advocates and the Veterans Appeal Board. These four organizations work together to provide financial, material and physical support to veterans and their dependants. This coordinated effort is clearly reflected in the mission statement of the Department:

> To provide veterans, qualified civilians and their families with the benefits and services to which they are entitled; to promote their well-being and self-sufficiency as participating members of their communities, and to keep the memory of their achievements and sacrifices alive for all Canadians.

Nearly 1,750,000 men and women served in wartime for Canada. Approximately 110,000 died as a result of war. The Veterans Affairs Portfolio is responsible for commemorating their sacrifice and for assisting eligible Canadians who belong to one of the following groups:

- military personnel who served in the First and Second World Wars and in the United Nations Operations - Korea - 1950-53;
- certain civilians who are entitled to benefits because of their wartime service;
- former members of the regular forces (including those who have served in Special Duty Areas) and the Royal Canadian Mounted Police; and
- survivors and dependants of military and civilian personnel.

There are approximately 602,800 veterans alive today, of which nearly 52,800 are women. One in every three Canadian men over the age of 65 is a war veteran. The average age of Canada's veteran population is 70.

Canada has long recognized the hardship, suffering and sacrifice of veterans and certain civilians in Canada's war and peacekeeping efforts. The Portfolio's programs and activities have been designed and established specifically for them. They, their survivors and their dependants receive benefits in the following activity areas:

Health Care
Pensions
Economic Support
Management of Property Contracts
Legal Aid
Appeals.

The Portfolio maintains a favourable ratio of administration costs in relation to the benefits and services it delivers.

---

BENEFITS FOR VETERANS AND DEPENDANTS: In 1992-93, $1,879 million or 92% of a total Portfolio budget of $2,041 million will be delivered to an estimated 248,000 veterans and their dependants in the form of approximately $1,105 million in pensions, $573 million in health care, and $201 million in economic and other support program benefits.

---

## B. Portfolio Organization and Programs

Management of the Veterans Affairs Portfolio is coordinated by a Portfolio Executive Committee, which resolves issues having Portfolio-wide impact. The Committee is chaired by the Deputy Minister of the Department of Veterans Affairs, and is also comprised of the head of the Canadian Pension Commission, the Bureau of Pensions Advocates and the Veterans Appeal Board.

Four programs make up the Veterans Affairs Portfolio:

- The Veterans Affairs Program, which, under the authority of the Department of Veterans Affairs Act and related legislation, provides a wide range of benefits and services to veterans and their dependants and survivors;

- The Canadian Pension Commission Program, which adjudicates claims for disability pensions and related benefits;

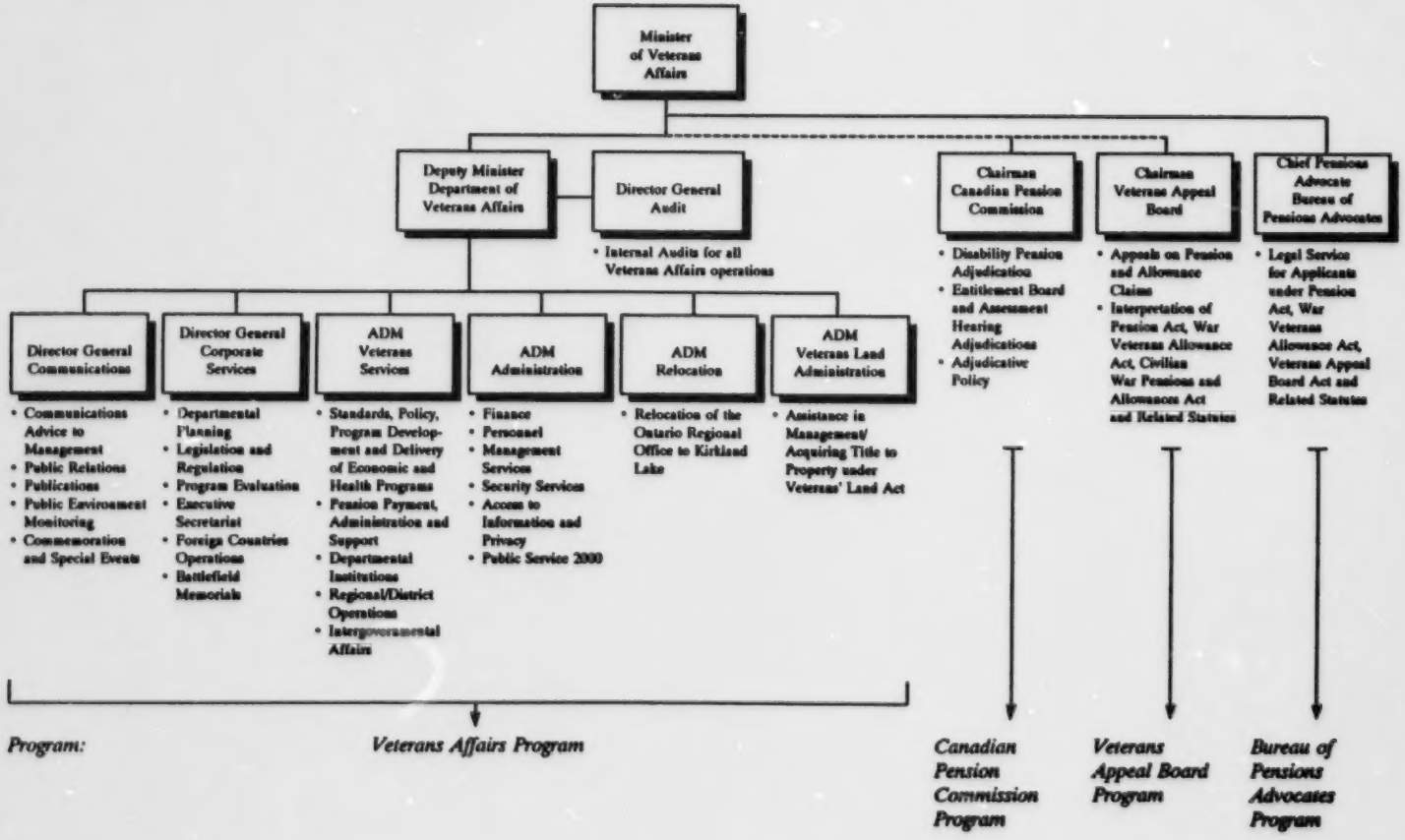
- The Bureau of Pensions Advocates Program, which provides free legal aid when applications or appeals are made to either the Canadian Pension Commission or to the Veterans Appeal Board; and

- The Veterans Appeal Board Program, which reviews and renders decisions in appeal cases concerning disability pensions and War Veterans Allowances.

The formal program structure of the Portfolio reflects the legal separation between each of the agencies and the Department, and emphasizes the autonomy each has in representing the rights and serving the needs of veterans.

At the activity level, the Department is involved with health care, pensions, economic support, the management of property contracts and departmental administration. The agencies are primarily involved with pensions. (For more information on Department and Agency cooperation in the delivery of pension services, see page 2-62.)

**Figure 1: Veterans Affairs Portfolio Organization**




**Key - Reporting**

———— The Minister is responsible to Parliament for the Department of Veterans Affairs and the Bureau of Pensions Advocates.

– – – – – – The Minister also reports to Parliament for the Canadian Pension Commission and the Veterans Appeal Board.

## C. Priorities for the Future

### 1. Medium-term Priorities

No country provides better programs and benefits for veterans than Canada. The Veterans Affairs Portfolio is genuinely concerned with the welfare of its clients and is committed to their well-being. With this always in mind, the Portfolio's activities will continue to be guided by courtesy, speed and generosity of time and spirit.

The increasing proportion of veterans who are over the age of 65 presents a major challenge to the Portfolio. Veterans Affairs' experience in the field of gerontology is proving valuable to a society anticipating unprecedented growth in the number of senior citizens by the end of the century and supports the federal government's initiative to focus increasing attention on the concerns of all Canadian seniors.

Three major factors determine priorities at the strategic level:

- the aging of the eligible veteran population is causing demands for health care to increase well in excess of the current capabilities of the Portfolio;
- the demand for pensions and pension-related benefits continues to grow. The worsening medical conditions of eligible veterans have given rise to increasing demands throughout the Portfolio for higher levels of assessment for existing disabilities and entitlement for new conditions. The workload associated with these demands continues to increase accordingly; and
- projected increases in workload throughout the Portfolio will overtake productivity improvements and increase the difficulty of maintaining service levels.

Therefore, the overall medium-term priorities of the Portfolio are to:

- deliver benefits and services with sensitivity, compassion and responsiveness;
- take steps to ensure that health care demands can be met beyond the turn of the century;
- continue its efforts to assure the ongoing commemoration of the sacrifice and achievements of Canadian citizens-in-arms;
- in keeping with the spirit of the Public Service 2000 initiative, involve all staff in striving for excellence in the way we deliver our programs, look after our people and provide value for the taxpayers' money;
- reallocate resources from areas of decreasing demand to areas of increasing workload, streamline administrative processes throughout the Portfolio to allow further resource reallocation and, where justified by quality of service and cost considerations, contract with outside agencies to deliver services to our clients; and

- in keeping with our commitment that the well-being of our staff is second only to our commitment to serve our clients, ensure that changes are implemented without any drop in level of service to the veterans and without adversely affecting Portfolio staff.

2. **Short-term Priorities: 1992-93**

**Health Care:** Veterans Affairs will continue its efforts to conclude federal-provincial agreements to increase and/or appropriately redistribute the number of chronic care beds needed by veterans. Where necessary, the Portfolio will press for renovations or replacement of existing contract institutions to provide increased levels of care for veterans (see pages 2-23, 2-25, 2-29 and 2-30).

Other short-term priorities for the health care activity include the following:

- $175 million will be spent to provide medical, surgical and dental treatment including prosthetic appliances to eligible veterans (see pages 2-27, 2-31 and 2-32);

- efforts will continue to be made to streamline the delivery and administration of the rapidly expanding Veterans Independence Program (VIP) despite resource constraints:

  - $162 million in benefits will be delivered to approximately 91,300 clients under the Veterans Independence Program (see pages 2-27 and 2-32 to 2-34); and

  - delivery efficiencies will be implemented from recommendations of a VIP evaluation (see pages 2-32, 2-33, 2-35 and 2-54).

**Pensions:** The Portfolio will maintain its high standard of service to its clients in matters concerning pensions (see pages 2-24, 2-36, 3-1, 4-1 and 5-1).

- over one billion dollars ($1,105 million) in pension benefits will be delivered to approximately 151,000 clients (see pages 2-36 to 2-42); and

- the Department will continue to simplify that part of the pension process which comes under its control, and introduce ways to improve productivity where feasible.

**Economic Support:** Payment of War Veterans Allowance and Civilian War Allowance benefits to veterans, qualified civilians and their dependants will continue to decline as more allowance recipients and their spouses receive benefits under the Old Age Security Act and the Canada and Quebec Pension Plans. Maintaining the high standard of service and continuing improvements in delivery of benefits to our clients will be emphasized. As well:

- over $166 million in allowance benefits will be delivered to approximately 38,300 clients (see pages 2-43 to 2-47);

- a two-point delivery option for the War Veterans Allowance Program will be developed (see page 2-47);

- under the authority of new regulations, the Department will change the way it manages administered accounts (see pages 2-25 and 2-47);
- improvements to the Funeral and Burial Program will also be made under the authority of new regulations (see page 2-47); and
- recommendations resulting from an evaluation of the Assistance Fund Program will be implemented (see page 2-47).

**Management of Property Contracts:** Veterans Land Administration (VLA) field services will continue to be merged with field operations of the Veterans Services Branch during 1992-93. Common services will be merged when and where it is feasible and practical to do so, and at a pace that is in step with the declining VLA workload.

### D. Portfolio Spending Plan

The Portfolio estimates $2.1 billion will be spent in 1992-93. A summary of the expected spending plan by program is presented in Figure 2. The distribution of human resources is shown in Figure 3.

**Figure 2: Portfolio Spending Plan by Program**

| (thousands of dollars) | Estimates 1992-93 | Forecast 1991-92 | Change $ | Change % | For Details See Page |
|---|---|---|---|---|---|
| Budgetary | | | | | |
| Veterans Affairs Program | 2,024,638 | 1,888,530 | 136,108 | 7.2 | 2-9 |
| Canadian Pension Commission Program | 5,139 | 5,224 | (85) | (1.6) | 3-6 |
| Bureau of Pensions Advocates Program | 7,800 | 8,102 | (302) | (3.7) | 4-6 |
| Veterans Appeal Board Program | 3,106 | 3,125 | (19) | (0.6) | 5-6 |
| | 2,040,683 | 1,904,981 | 135,702 | 7.1 | |
| Non-budgetary | | | | | |
| Repayment of Loans under the Veterans' Land Act (Veterans Affairs Program) | (12,000) | (13,500) | 1,500 | 11 | |

**Figure 3: Distribution of Portfolio Human Resources**

| Person-years | Estimates 1992-93 | Forecast* 1991-92 | Change P-Y | Change % | For Details See Page |
|---|---|---|---|---|---|
| Veterans Affairs Program | 3,508 | 3,692 | (184) | 4.9 | 2-9 |
| Canadian Pension Commission Program | 57 | 56 | 1 | 1.8 | 3-6 |
| Bureau of Pensions Advocates Program | 131 | 131 | - | | 4-6 |
| Veterans Appeal Board Program | 46 | 43 | 3 | 6.9 | 5-6 |
| | 3,742 | 3,922 | (180) | 4.6 | |

* Forecast at October 31, 1991

Figure 4 presents the spending plan for the Portfolio by activity including departmental administration.

**Figure 4: 1992-93 Spending Plan by Activity**

| (thousands of dollars) | Estimates 1992-93 | Forecast* 1991-92 | Change $ | Change % | For Details See Page |
|---|---|---|---|---|---|
| Health Care | 633,112 | 556,265 | 76,847 | 13.8 | 2-9 |
| Pensions | 1,145,078 | 1,066,559 | 78,519 | 7.3 | 2-62 |
| Economic Support | 220,224 | 237,777 | (17,553) | (7.4) | 2-9 |
| Management of Property Contracts | 3,381 | 3,755 | (374) | (9.9) | 2-9 |
| Departmental Administration | 38,888 | 40,625 | (1,737) | (4.3) | 2-9 |
| | 2,040,683 | 1,904,981 | 135,702 | 7.1 | |

* Forecast at October 31, 1991

Figure 5 provides a five-year overview of the estimated value of the benefits that will be provided to veterans and their dependants. These figures do not include operating costs except in the case of health care, where the costs of operating departmental institutions are included.

**Figure 5: Benefits for Veterans and Dependants 1988-89 to 1992-93**

| (thousands of dollars) | 1992-93 Estimates | 1991-92 Forecast* | 1990-91 Actual | 1989-90 Actual | 1988-89 Actual |
|---|---|---|---|---|---|
| Health Care | 572,752 | 497,515 | 441,440 | 375,990 | 321,135 |
| Pensions[1] | 1,108,564 | 1,028,625 | 982,015 | 897,834 | 832,582 |
| Economic and other Support Program Benefits | 201,047 | 216,459 | 242,773 | 284,334 | 329,104 |
| | 1,882,363 | 1,742,599 | 1,666,228 | 1,558,158 | 1,482,821 |

* Forecast at October 31, 1991

(1) Includes Burial Grants ($3.6 million in 1992-93)

## E. Portfolio Publications

For further information on the Portfolio's programs and services, the following publications, available from the Department's Communications Division, should be consulted:

Bureau of Pensions Advocates Canada, GUIDE AND LEGAL ASSISTANCE FOR PENSIONS FOR DEATH AND DISABILITY RELATED TO MILITARY SERVICE, Minister of Supply and Services Canada, Cat. No. VQ4-1/1990

Canadian Pension Commission, PENSIONS FOR DEATH AND DISABILITY RELATED TO MILITARY SERVICE, Minister of Supply and Services Canada, Cat. No. V44-5/1990

Veterans Affairs Canada, ALLOWANCES - WAR VETERANS ALLOWANCE AND CIVILIAN WAR ALLOWANCES, Minister of Supply and Services Canada, Cat. No. V44-4/1989

Veterans Affairs Canada, ANNUAL REPORT 1990-91, Minister of Supply and Services Canada, Cat. No. V1/1991

Veterans Affairs Canada, FUNERALS, BURIALS, GRAVEMARKERS, Minister of Supply and Services Canada, Cat. No. V32-20/1988

Veterans Affairs Canada, SERVICES AND BENEFITS - VETERANS AFFAIRS, Minister of Supply and Services Canada, Cat. No. V32-21/1991

Veterans Affairs Canada, VETERANS INDEPENDENCE PROGRAM, Minister of Supply and Services Canada, Cat. No. V32-44/1991

**Major Acts, Regulations and Orders-in-Council Administered by the Veterans Affairs Portfolio**

1. **Acts***

Army Benevolent Fund Act
Children of Deceased Veterans Education Assistance Act
Civilian War Pensions and Allowances Act
Department of Veterans Affairs Act
Pension Act
Returned Soldiers' Insurance Act
Soldier Settlement Act
Special Operators War Service Benefits Act
Supervisors War Service Benefits Act
Veterans Appeal Board Act
Veterans Benefit Act
Veterans Insurance Act
Veterans' Land Act
War Service Grants Act
War Veterans Allowance Act
Women's Royal Naval Services and the South African Military Nursing Service (Benefits) Act

2. **Regulations and Orders**

Army Benevolent Fund Regulations
Assistance Fund (WVA and CWA) Regulations
Children of Deceased Veterans Education Assistance Regulations
Civilian Government Employees (War) Compensation Order
Deceased or Former Members Dependants Payment Order
Delegation of Powers (VLA) Regulations
Execution of Building Contracts Regulations
Execution of Documents Regulations
Execution of Leases Regulations
Execution of Purchase of Property Documents Regulations
Flying Accidents Compensation Regulations
Gallantry Awards Order
Guardianship of Veterans' Property Regulations
Infant or Person of Unsound Mind Payment Order
Last Post Fund Regulations
Memorial Cross Order (World War I)
Memorial Cross Order (World War II)
Pensioners Training Regulations
Regional Advisory Committee Regulations
Returned Soldiers' Insurance Regulations
Special Duty Area Pension Order
Vetcraft Shops Regulations
Veterans Allowance Regulations
Veterans Appeal Board Regulations
Veterans Burial Regulations
Veterans Estates Regulations
Veterans Health Care Regulations
Veterans Insurance Regulations
Veterans' Land Regulations
** Veterans Rehabilitation Regulations
Veterans Treatment Regulations
War Service Grants Regulations

* The following Acts were repealed in 1990: Allied Veterans Benefits Act; Fire Fighters War Service Benefits Act; Reinstatement in Civil Employment Act; Veterans' Business and Professional Loans Act; and Veterans Rehabilitation Act.
** To be repealed in 1992-93.

### 3. Administrative Arrangements

The Portfolio has shared responsibility for the administration of the following acts and regulations:

Defence Services Pension Continuation Act
Royal Canadian Mounted Police Pension Continuation Act
Royal Canadian Mounted Policy Superannuation Act
Penitentiary Inmates Accident Compensation Regulations
Halifax Relief Commission Pension Continuation Act

# Veterans Affairs Program

## 1992-93
## Expenditure Plan

## Table of Contents


**Spending Authorities**

A. Authorities for 1992-93 2-4
B. Use of 1990-91 Authorities 2-6

**Section I**
**Program Overview**

A. Plans for 1992-93
   1. Highlights 2-7
   2. Summary of Financial Requirements 2-9
B. Recent Performance
   1. Highlights 2-12
   2. Review of Financial Performance 2-15
C. Background
   1. Introduction 2-17
   2. Mandate 2-17
   3. Program Objective 2-17
   4. Program Organization for Delivery 2-18
D. Planning Perspective
   1. External Factors Influencing the Program 2-21
   2. Update on Previously Reported Initiatives 2-24
E. Program Effectiveness 2-25

**Section II**
**Analysis by Activity**

A. Health Care 2-26
B. Pensions 2-36
C. Economic Support 2-43
D. Management of Property Contracts 2-48
E. Departmental Administration 2-52

**Section III**
**Supplementary Information**

A. Profile of Program Resources
   1. Financial Requirements by Object 2-55
   2. Personnel Requirements 2-56
   3. Transfer Payments 2-58
   4. Revenue 2-60
   5. Net Cost of Program 2-61
B. Other Information
   1. Pensions 2-62

## Spending Authorities

### A. Authorities for 1992-93 – Part II of the Estimates

**Financial Requirements by Authority**

| Vote | (thousands of dollars) | 1992-93 Main Estimates | 1991-92 Main Estimates |
|---|---|---|---|
| | **Veterans Affairs Program** | | |
| 1 | Operating expenditures | 509,374 | 459,515 |
| 5 | Grants and contributions | 1,492,669 | 1,394,719 |
| (S) | Minister of Veterans Affairs - Salary and motor car allowance | 51 | 51 |
| (S) | Re-establishment Credits and Repayments under section 15 of the War Service Grants Act of compensating adjustments made in accordance with the terms of the Veterans' Land Act | 12 | 12 |
| (S) | Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment | 10 | 10 |
| (S) | Veterans Insurance Actuarial Liability Adjustment | 539 | 539 |
| (S) | Contributions to employee benefit plans | 21,983 | 20,840 |
| | **Total Program** | 2,024,638 | 1,875,686 |

**Votes - Wording and Amounts**

| Vote | (dollars) | 1992-93 Main Estimates |
|---|---|---|
| | **Veterans Affairs Program** | |
| 1 | Veterans Affairs - Operating expenditures, upkeep of property, including engineering and other investigatory planning expenses that do not add tangible value to real property, taxes, insurance and maintenance of public utilities; to authorize, subject to the approval of the Governor in Council, necessary remedial work on properties constructed under the individual firm price contracts and sold under the Veterans' Land Act, to correct defects for which neither the veteran nor the contractor can be held financially responsible, and such other work on other properties as may be required to protect the interest of the Director therein | 509,374,000 |
| 5 | Veterans Affairs - The grants and contributions listed in the Estimates, provided that the amount listed for any grant or contribution may be increased or decreased subject to the approval of the Treasury Board | 1,492,669,000 |

**Program by Activities**

| (thousands of dollars) | 1992-93 Main Estimates | | | | | 1991-92 Main Estimates |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Authorized person-years* | Budgetary | | | Total | |
| | | Operating | Capital | Transfer payments | | |
| Health Care | 2,284 | 439,637 | 2,358 | 191,117 | 633,112 | 527,935 |
| Pensions | 367 | 20,398 | 71 | 1,108,564 | 1,129,033 | 1,064,388 |
| Economic Support | 357 | 26,541 | 146 | 193,537 | 220,224 | 238,671 |
| Management of Property Contracts | 64 | 3,341 | 28 | 12 | 3,381 | 4,612 |
| Departmental Administration | 426 | 38,285 | 603 | | 38,888 | 40,080 |
| | 3,498 | 528,202 | 3,206 | 1,493,230 | 2,024,638 | 1,875,686 |
| 1991-92 Authorized person-years | 3,531 | | | | | |

* See Figure 38, page 2-57, for additional information on person-years.

## B. Use of 1990-91 Authorities - Volume II of the Public Accounts

| Vote | (dollars) | Main Estimates | Total Available for Use | Actual Use |
|---|---|---|---|---|
| | **Veterans Affairs Program** | | | |
| 1 | Operating expenditures | 419,640,000 | 454,344,600 | 449,060,318 |
| 5 | Grants and contributions | 1,318,086,000 | 1,368,086,001 | 1,338,317,422 |
| (S) | Minister of Veterans Affairs - Salary and motor car allowance | 49,400 | 49,825 | 49,825 |
| (S) | Re-establishment Credits and Repayments under section 15 of the War Service Grants Act of compensating adjustments made in accordance with the terms of the Veterans' Land Act | 12,000 | 517 | 517 |
| (S) | Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment (Returned Soldiers' Insurance Act) | 10,000 | 9,493 | 9,493 |
| (S) | Veterans Insurance Actuarial Liability Adjustment (Veterans Insurance Act) | 539,000 | 524,395 | 524,395 |
| (S) | Contributions to employee benefit plans | 19,189,000 | 20,586,000 | 20,586,000 |
| (S) | Refunds of amounts credited to revenue in previous years | - | 781,636 | 781,636 |
| (S) | Reductions in Veterans' Land Act Advances | - | 4,413 | 4,413 |
| | **Total Program - Budgetary** | 1,757,525,400 | 1,844,386,880 | 1,809,334,019 |
| | **Non-budgetary** | | | |
| | Loans to the Veterans' Land Act Fund pursuant to the Veterans' Land Act, Parts I, II and III as amended by Vote L55 Appropriation Act No. 3, 1970. Limit $605,000,000 (net) | | 530,332,605 | (13,700,638) |

## Section I
## Program Overview

### A. Plans for 1992-93

### 1. Highlights

During 1992-93, the Veterans Affairs Program expects to achieve the following:

**Health Care (see pages 2-26 to 2-35)**

- pay $573 million in benefits directly to or on behalf of clients to cover the costs of their medical treatment, the Veterans Independence Program, hospital transfer agreements, institutional care and other purchased health services (see pages 2-22, 2-23, 2-27, 2-29 to 2-34);
- handle an increase in the Veterans Independence Program caseload, which is expected to rise from an estimated 83,000 in 1991-92 to 91,300 in 1992-93 (see pages 2-32 to 2-34);
- complete the Veterans Independence Program Improvements Project by December 31, 1992 (see page 2-33);
- improve forecasting and offer better support for planning initiatives using both the new forecasting model for Other Health Purchased Services and the enhanced forecasting model for the Veterans Independence Program (see page 2-28);
- oversee the completion of the veterans' section of the new Perley and Rideau Veterans Health Centre by December 1993. This facility is the result of the transfer of the Rideau Veterans Home to the province of Ontario expected to be complete in early 1992-93 (see page 2-29);
- continue to discuss with provincial officials and others the transfer of other departmental facilities to the provinces or to third parties (see page 2-29);
- oversee the replacement of 115 extended care beds, to which veterans have priority access, in the Memorial Pavilion in Victoria, B.C. (see page 2-30);
- continue to increase the availability of chronic care beds for veterans by following a federal-provincial negotiating strategy approved by the Treasury Board (see pages 2-23, 2-25 and 2-29);
- by year's end, complete negotiations to transfer veteran patients from the Psychiatric Institute to the Parkwood Hospital and to the London Psychiatric Hospital in London, Ontario (see page 2-30); and
- continue negotiations with contract facilities nation-wide to implement both generic Operating Agreements and the Core Program (see pages 2-30 and 3-31).

**Pensions (see pages 2-36 to 2-42)**

- deliver over one billion dollars worth of benefits to approximately 151,000 clients (see pages 2-36 and 2-37);
- continue to streamline the pension process and establish a strategy to provide ongoing electronic data processing development and support (see page 2-42); and
- continue to improve the efficiency and effectiveness of pension operations (see page 2-42).

**Economic Support (see pages 2-43 to 2-47)**

- pay over $166 million to approximately 38,300 recipients of War Veterans and Civilian War Allowances (see pages 2-44 and 2-45);
- develop plans for two-point delivery of the War Veterans Allowance Program (see page 2-47);
- administer the Portfolio's Funeral and Burial Program under new regulations which will simplify the application for assistance process (see pages 2-24 and 2-47);
- manage administered accounts under the authority of new regulations (see pages 2-25 and 2-47); and
- administer the Assistance Fund under new regulations (see page 2-47).

**Management of Property Contracts (see pages 2-48 to 2-51)**

- through the Veterans Land Administration, administer 10,750 accounts having a total outstanding principal of $51 million (see page 2-48).

**Departmental Administration (see pages 2-52 to 2-54)**

- complete, during 1993, the relocation of the Department's Ontario Regional Office from Toronto to Kirkland Lake which began in 1990 (see page 2-14);
- continue to turn the principles of Public Service 2000 into practice, and gain the efficiencies derived from improved administrative and program support systems (see page 2-53);
- fully implement the new regulations on official languages (see page 2-53); and
- introduce a new departmental approach to employee self-identification for employment equity target groups and meet Treasury Board targets (see page 2-53).

## 2. Summary of Financial Requirements

Funding requirements for the Veterans Affairs Program for both the Estimates year and the current fiscal year are presented by activity in Figure 1.

**Figure 1: Financial Requirements by Activity**

| (thousands of dollars) | Estimates 1992-93 | Forecast* 1991-92 | Change | For Details See Page |
|---|---|---|---|---|
| Health Care | 633,112 | 556,265 | 76,847 | 2-27 |
| Pensions | 1,129,033 | 1,050,108 | 78,925 | 2-36 |
| Economic Support | 220,224 | 237,777 | (17,553) | 2-44 |
| Management of Property Contracts | 3,381 | 3,755 | (374) | 2-48 |
| Departmental Administration | 38,888 | 40,625 | (1,737) | 2-52 |
| | 2,024,638 | 1,888,530 | 136,108 | |
| Person-years** | | | | |
| Controlled by TB | 3,498 | 3,682 | (184) | |
| Other | 10 | 10 | | |
| | 3,508 | 3,692 | (184) | |

* Forecast at October 31, 1991
** See Figure 38, page 2-57, for additional information on person-years.

**Explanation of Change:** The financial requirements for 1992-93 are approximately 7%, or $136 million higher than the 1991-92 Forecast Expenditures (at October 31, 1991). The increase is due primarily to the following major items:

| | ($000) |
|---|---|
| Health Care | |
| • capital requirements for Ste. Anne's Hospital, to maintain a healthy and safe environment | 1,000 |
| • contributions to the provinces for construction of new long-term care beds and the transfer of Rideau Veterans Home | 21,500 |
| • increase in client volume and inflationary factors affecting cost of services in medical, surgical and dental treatment, hospital of choice and contract institutions | 26,600 |

- increase in the Veterans Independence Program participation rate from the existing eligible population and inflationary factors on a model projection — 25,100

- decrease resulting from a one-time land purchase reflected in the 1991-92 Forecasts for the new Rideau Veterans Home — (3,300)

- project management and workforce adjustment requirements relating to the Rideau Veterans Home transfer to the Province of Ontario — 700

Pensions

- increase in pension benefits due mainly to the indexing of benefits to the consumer price index — 79,900

Economic Support

- decrease in War Veterans Allowance resulting from a decline in client population and a shift towards greater client access to other income sources — (19,200)

- increase in Last Post Fund requirements due to the impact of the Goods and Services Tax — 1,400

- increase in Burial Assistance based on projected volume increase — 2,500

Other (relates to all activities)

- Treasury Board adjustment for 1992-93 salary increases — 4,900

- Treasury Board decision to fund maternity allowance/severance pay ($2.1 million) and acquisitions and traffic management service lines ($1 million) through T.B. Vote 5 and an annual voted appropriation respectively — (3,100)

- a decrease of 184 person-years, primarily associated with Canada Service Veterans and the relocation of the Ontario Regional Office — (1,600)

**Explanation of 1991-92 Forecast:** Based on information available on October 31, 1991, the 1991-92 Forecast is $12.8 million, or less than 1% higher than the 1991-92 Main Estimates of $1,875 billion (Extracts from Part II of the Estimates). This increase is due primarily to the following items:

| | |
|---|---|
| **Health Care** | |
| • increase in contributions to provinces relating to construction of new long-term care beds and the Rideau Veterans Home transfer | 5,000 |
| • increase in client volume affecting cost of services in medical, surgical and dental treatment, hospital of choice and contract institutions | 21,500 |
| • project management, workforce adjustment requirements, and purchase of land relative to the Rideau Veterans Home transfer to the province of Ontario | 4,600 |
| **Pensions** | |
| • decrease in pension payments resulting from a decrease in the projected number of clients | (15,000) |
| **Economic Support** | |
| • decrease in War Veterans Allowance resulting from a decline in client population | (3,300) |
| • a net decrease in burial assistance and Last Post Fund due to changes in projections | (300) |
| • a net increase in "other" grant requirements due to a volume increase or increased responsibility costs | 600 |
| **Departmental Administration** | |
| • reduced requirements for Ontario Regional Office relocation | (800) |
| **Other (relates to all activities)** | |
| • balance mainly represents a net figure for salary and wages after offsetting adjustments such as the February 1991 Treasury Board reduction and an adjustment to the salary base to reflect actual requirements | 500 |

## B. Recent Performance

### 1. Highlights of the Program in 1990-91 and 1991-92

Program emphasis has changed from providing income support to offering a wide range of health care programs to meet the needs of an aging clientele. Specific emphasis has been placed on developing legislation and new approaches for effective, low-cost alternatives for program delivery to meet this increasing activity.

Other highlights of the Program in 1990-91 and 1991-92 include:

**Health Care (see pages 2-26 to 2-35)**

- as of March 31, 1991, more than 391,000 veterans were eligible for health care programs. In 1990-91, $441 million in benefits were paid to, or on behalf of, clients for medical treatment, the Veterans Independence Program, hospital transfer agreements, institutional care and other purchased health services. This was an increase of $65 million or 17% over 1989-90 (see page 2-28);

- as of March 31, 1991, 71,879 veterans were receiving Veterans Independence Program benefits. Of these, 68,904 were receiving care in their own homes and 2,975 were receiving care in institutions. The total cost of the program in 1990-91 was $111.6 million. This represents an increase of $26 million or 30% over 1989-90 (see pages 2-28, 2-32 and 2-34);

- the Treatment Accounts Processing System became fully operational nation-wide in April 1990 (see pages 2-32 and 2-35);

- the Minister of Veterans Affairs officially opened the new veterans' section at the Wascana Rehabilitation Centre in the province of Saskatchewan on May 25, 1990;

- based on the government's approved strategy to address veterans' needs for long-term care beds over the next 20 years, the Department successfully negotiated and signed master agreements for veterans health care with the provinces of British Columbia in June 1990 and New Brunswick in November 1990 (see page 2-25);

- veterans moved into the new George Hees Wing of the Sunnybrook Medical Centre in Toronto, Ontario, in September 1990;

- the new Veterans Health Care Regulations were approved in September 1990 (see page 2-34);

- in February 1991, a unit of five beds for veterans was located in the Foyer Notre-Dame de St. Leonard in New Brunswick (see page 2-30);

- the amount of income protection available to couples before institutional accommodation and meal charges are levied was increased effective April 1991 (see page 2-23);

- amendments and changes were introduced to the Veterans Health Care Regulations, and to affected policy in 1991 and 1992 (see page 2-34);

- Special Duty Area pensioners became eligible for the Veterans Independence Program effective June 24, 1991 (see page 2-33);

- the Department introduced a prototype system for Eligibility Control in the winter of 1991-92 (see page 2-35);

- the Department is scheduled to sign an agreement with the province of Ontario and the Perley Hospital in Ottawa, in February 1992, to transfer the Rideau Veterans Home (see page 2-29); and

- by March 31, 1992, it is expected that 12 chronic care beds will be available to veterans on a priority access basis at the Grand Falls Manor in Grand Falls, New Brunswick (see page 2-30).

**Pensions (see pages 2-36 to 2-42)**

- during 1990-91, 149,833 clients received pension payments totalling $978 million. Pension benefits were increased by 4.8% on January 1, 1991, to reflect changes in the Consumer Price Index (see pages 2-37 and 2-38);

- the Department continued to receive requests from clients for enrolment in the Direct Deposit Program (see page 2-42);

- the Department introduced further efficiencies in the pensions process (see pages 2-41 and 2-42);

- regional and district offices now have the ability to make changes to client addresses directly on the Head Office application tracking system (see page 2-42).

- the Department successfully introduced pension-related changes arising from Bill C-87, which was enacted in December 1990 (see page 2-42); and

- the Department introduced a new system in early 1992 for automating the promulgation of CPC decisions (see page 2-42).

**Economic Support (see pages 2-43 to 2-47)**

- as of March 31, 1991, 49,184 clients were receiving War Veterans Allowance. The annual benefit payment in 1990-91 was $217 million. Quarterly indexing of allowance benefits increased the maximum rates by 4.3% in 1990-91 (see pages 2-44 and 2-45);

- individual grants provided by the Department for funeral and burial expenses were increased (see page 2-47);

- following an evaluation of the Assistance Fund Program, in September 1990, the Department approved several recommendations and drafted new regulations (see page 2-47);

- for interested clients, direct deposit of allowance benefits into the Canadian financial institutions of choice began in January 1991 (see page 2-47);

- the Department reviewed options for delivering the War Veterans Allowance Program in 1991-92 and recommendations were approved (see page 2-47);

- new regulations are being drafted reflecting the passage in December 1990 of Bill C-87 which will allow for changes in the way the Department manages administered accounts (see page 2-47); and

- as a result of Bill C-87, regulations are being drafted to merge the Portfolio's two funeral and burial programs (see pages 2-24 and 2-47).

**Management of Property Contracts (see pages 2-48 to 2-51)**

- the Veterans Land Administration (VLA) actively participated in the management of 14,040 properties, providing assistance to veterans settled under the terms of the Veterans' Land Act. During 1990-91, 1,743 veterans repaid their loans and were given title to their properties; and

- the Director, Veterans' Land Act, processed conveyances for 122 partial sales and releases of security and prepared documentation for 128 transactions involving easements, subdivisions and surface leases for oil and gas pipelines.

**Departmental Administration (see pages 2-52 to 2-54)**

- by March 31, 1992, it is expected that 135 Ontario Regional Office positions in Kirkland Lake will be staffed, and 95 personnel will be trained and ready to accept their operational responsibilities; and

- in September 1990, Veterans Affairs introduced the Second Language Assignment Program. This program offers employees a combination of job enrichment and language practice in different work settings and contributes to an increased awareness of departmental functions and colleagues in other areas of Veterans Affairs.

## 2. Review of Financial Performance

**Figure 2: 1990-91 Financial Performance**

| (thousands of dollars) | 1990-91 | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Actual | Main Estimates | Change | For Details See Page |
| Health Care | 487,742 | 491,422 | (3,680) | 2-28 |
| Pensions | 1,003,896 | 969,818 | 34,078 | 2-37 |
| Economic Support | 275,604 | 260,015 | 15,589 | 2-44 |
| Management of Property Contracts | 4,322 | 5,128 | (806) | 2-49 |
| Departmental Administration | 37,770 | 31,142 | 6,628 | 2-52 |
| | 1,809,334 | 1,757,525 | 51,809 | |
| Person-years*: | | | | |
| Controlled by TB | 3,643 | 3,506 | 137 | |
| Other | 10 | 10 | - | |
| | 3,653 | 3,516 | 137 | |

* See Figure 38, page 2-57, for additional information on person-years.

**Explanation of Change:** The 1990-91 Actual Expenditures were approximately 3% or $51.8 million higher than the 1990-91 Main Estimates. This increase is due primarily to the following items:

| | ($000) |
|---|---|
| Health Care | |
| • a reprofiling of capital contributions, achieved through consultations between the Department and provinces, relating to agreements to transfer departmental hospitals | (2,300) |
| • increase in client volume affecting cost of services in medical, surgical and dental treatment, hospital of choice and contract institutions | 6,200 |
| • lower than anticipated number of clients under the Veterans Independence Program | (11,700) |

Pensions

- increase in pension payments resulting from changes in legislation relating to remarried widow/widower's entitlement (Supplementary Estimates) 32,200

Economic Support

- increase in the number of recipients and projected Consumer Price Index for War Veterans Allowance 4,200

- lower than anticipated number of cases for Last Post Fund ($1.7 million) and Burial Assistance ($1.9 million) (3,600)

- net change in other grants due to volume and inflationary adjustments 600

Other (relates to all activities)

- additional salary and wage requirements, mainly to cover collective agreements, equalization payments, and retroactive payments (T.B. Vote 5, Government Contingencies) 26,200

## C. Background

### 1. Introduction

The Veterans Affairs Program is one of four programs that comprise the Veterans Affairs Portfolio. Under the authority of the Department of Veterans Affairs Act and related acts and regulations, the Department provides a wide range of benefits and services to veterans, disability pensioners, their dependants and survivors, and eligible civilians. These benefits and services include disability pensions; prisoner-of-war compensation; economic support in the form of allowances; counselling, medical, surgical and dental treatment; prosthetic appliances; home care; long-term institutional care; trust management; funeral and burial grants; commemoration; the Veterans Independence Program; and the acquisition of title to property.

### 2. Mandate

The mandate of the Department of Veterans Affairs is to meet the needs of Canadians who served their country during wartime and to honour those who gave their lives in that service. The authority for this Portfolio program is found in the Department of Veterans Affairs Act, 15 other acts of Parliament, 25 sets of regulations and seven orders in council.

The Veterans Independence Program, institutional care, medical, surgical and dental treatment, and other health care services and benefits are authorized under the Veterans Health Care Regulations.

Pension benefits include the provision of disability pensions, prisoner-of-war compensation, ancillary (non-medical) and other benefits, such as attendance allowance, exceptional incapacity allowance and clothing allowance. Decisions concerning pension benefits are adjudicated by the Canadian Pension Commission under the authority of the Pension Act, Royal Canadian Mounted Police Superannuation and Pension Continuation Acts, the Civilian War Pensions and Allowances Act (Parts I-X), and other related acts, orders and regulations. The Department of Veterans Affairs provides administrative and delivery support for pension benefits.

Economic support benefits are authorized by the War Veterans Allowance Act and Part XI of the Civilian War Pensions and Allowances Act, and the Assistance Fund Regulations. Trust management, funeral and burial grants and veterans insurance are among the commemorative and other related special programs which are authorized under several acts, regulations and orders, including the Veterans Insurance Act, the Children of Deceased Veterans Education Assistance Act and the Veterans Burial Regulations.

Property contracts are dealt with in the Veterans' Land Act.

### 3. Program Objective

The objective of the Veterans Affairs Program is to provide support for the economic, social, mental and physical well-being of veterans, their dependants and other eligible persons.

## 4. Program Organization for Delivery

**Activity Structure:** As shown in Figure 3 (page 2-20), the Veterans Affairs Program is divided into five activities: health care, pensions, economic support, management of property contracts and departmental administration. The first four activities provide services directly to veterans. The fifth provides services to the Portfolio and ensures that the Program's resources are managed effectively.

**Organizational Structure:** The Veterans Affairs Program consists of a Head Office (Charlottetown and Ottawa), five regional offices, 32 district offices, one hospital, three long-term care facilities and three VLA division offices.

The Deputy Minister manages the Veterans Affairs Program, assisted by four assistant deputy ministers and three directors general:

Assistant Deputy Minister, Veterans Services
Assistant Deputy Minister, Veterans Land Administration
Assistant Deputy Minister, Administration
Assistant Deputy Minister, Relocation
Director General, Corporate Services
Director General, Audit
Director General, Communications.

Figure 3 illustrates both the Program's organization and its activities. The branches and independent divisions of the Department are:

- **Deputy Minister's Office:** The Deputy Minister provides executive direction to the Veterans Affairs Program, and to the Portfolio on matters having Portfolio-wide impact;

- **Veterans Services Branch:** This Branch is responsible for delivering pensions and health care, and for providing social and economic support to veterans and qualified civilians in all regions of Canada. Health care is provided to eligible veterans in the departmental hospital at Ste-Anne-de-Bellevue, in veterans' homes, in contract hospital beds and in hospitals of choice. The Branch is also responsible for providing emergency and ongoing income support, social counselling and referral services;

  The Branch Head Office in Charlottetown maintains functional authority over Program operations and is responsible for a wide variety of departmental subactivities within the health care, pensions and economic support activities. It is also responsible for negotiating with the provinces and for delivering certain other centrally-managed programs;

- **Veterans Land Administration Branch:** This Branch is responsible for administering property agreements with participating veterans and for assisting veterans settled under the Veterans' Land Act;

- **Administration Branch:** This Branch is responsible for ensuring the effective and efficient use and protection of personnel, financial, information and materiel, resources, and the coordination of the departmental Public Service 2000 initiative;

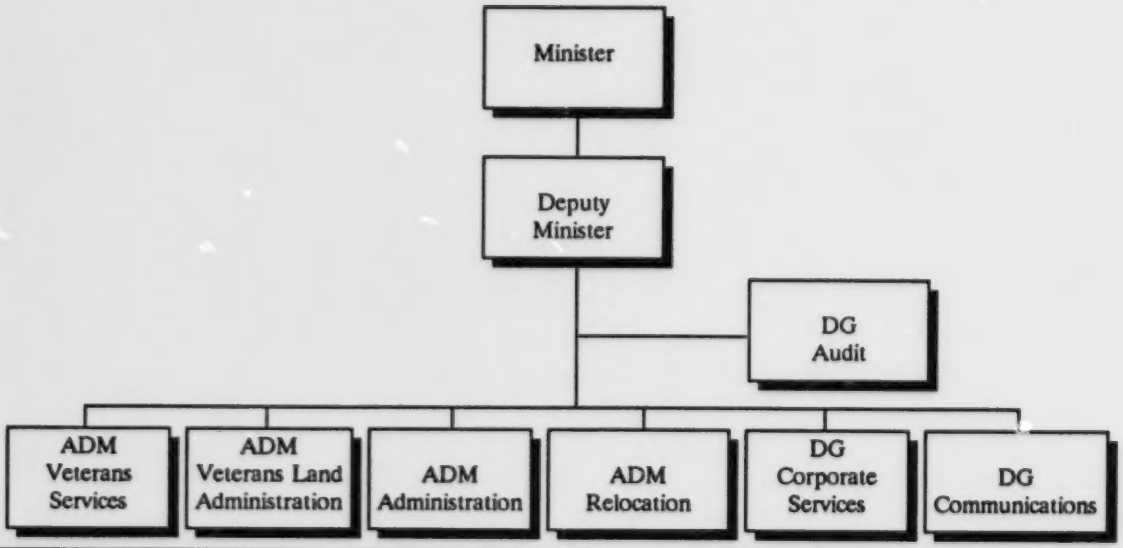
- **The Relocation Office:** This office manages the relocation of the Ontario Regional Office from Toronto to Kirkland Lake;

- **Corporate Services Division:** This Division is responsible for corporate-level planning, program evaluation, converting approved policy into legislation, managing battlefield memorials, administering health care and supplementary benefits to all Canadian disability pensioners residing outside Canada, and providing secretariat service to the Minister and the Deputy Minister;

- **Audit Division:** This Division provides internal audits for all Veterans Affairs operations on a cyclical basis; and

- **Communications Division:** This Division assists in the development of departmental communications policies and programs, manages commemoration and special events, and provides public relations, information and publishing services in support of Portfolio activities.

**Figure 3: 1992-93 Resources by Organization and Activity**




| Activity Structure | ADM Veterans Services | ADM Veterans Land Administration | ADM Administration | ADM Relocation | DG Corporate Services | DG Communications | Activity Totals ($000) | P-Y |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Health Care | 633,112 | | | | | | 633,112 | 2,284 |
| Pensions | 1,129,033 | | | | | | 1,129,033 | 367 |
| Economic Support | 212,224 | | | | 8,000 | | 220,224 | 357 |
| Management of Property Contracts | | 3,381 | | | | | 3,381 | 64 |
| Departmental Administration | | | 24,697* | 6,991 | 5,000 | 2,200 | 38,888 | 426 |
| Total | 1,974,369 | 3,381 | 24,697 | 6,991 | 13,000 | 2,200 | 2,024,638 | 3,498 |

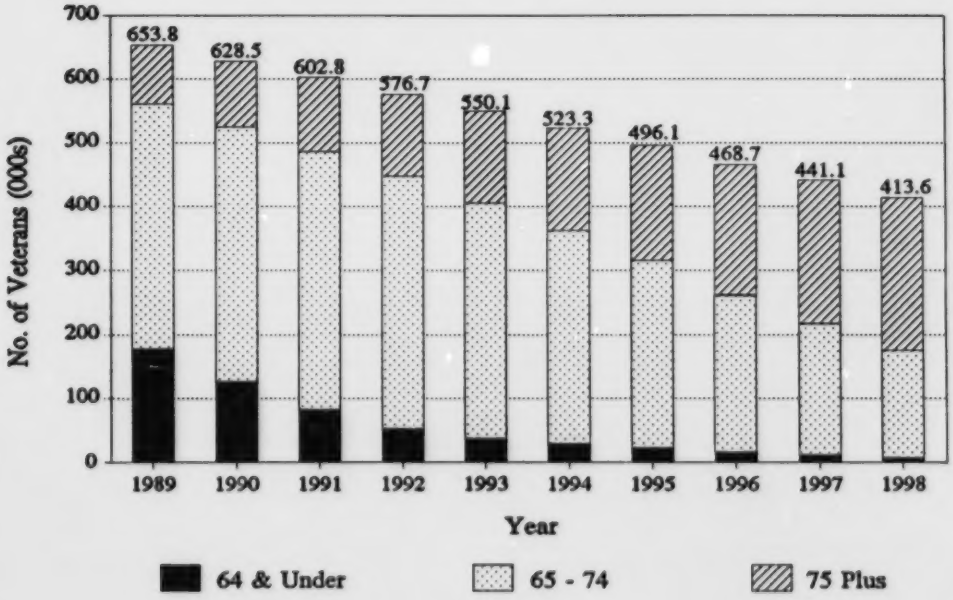
* Includes Minister, Deputy Minister and the Audit Division.

## D. Planning Perspective

### 1. External Factors Influencing the Program

The aging of the veteran population continues to be the most important external factor affecting the Department. More than 20% of Canada's veterans are over the age of 75. Eighty-three per cent of the remainder are between the ages of 65 and 74. Changing needs associated with this second group are having a significant impact on the whole Program and, in particular, on the health care, pension and economic support activities. Figure 4 reflects the aging trend of all veterans over a ten-year period.

**Figure 4: Aging Trend of Veterans**




Aging veterans are seeking higher levels of assessment in response to their worsening medical conditions. Existing and new disability pensioners are continuing to submit claims for new conditions and for special awards (attendance, clothing and exceptional incapacity allowances). Regular force members are submitting pension applications which must be considered even though pensions will not be paid until the member retires from the forces. Investigating regular force claims takes more resources than processing war-related conditions. Surviving spouses are applying for pensions not previously awarded to deceased pensioners. In addition, most pensions awarded for new conditions result in one or more ancillary benefit claims for spouses and dependants. Most veteran deaths result in survivor claims. Workloads continue to increase.

**Health Care:** Two other significant factors are the availability of provincial health programs for long-term care for veterans and the high proportion of disabled persons among the veteran population. Some provinces have commissioned comprehensive studies to address changes in the delivery of provincial health care programs and social programs in light of increasing health care costs and the changing needs of citizens. To cope with budgetary constraints, provinces are adopting measures, such as user fees, to implement initiatives. Cost containment in provincial health programs has been an increased factor since the spring of 1991. The Department, in an ongoing effort to respond to veterans' needs and to changes in provincial health care delivery which have an impact on veteran clients, continues to analyze trends in long-term care and to study new approaches for improved and cost-effective program delivery.

Over the next 15 years, most veterans and other clients of the Department will be in age groups normally associated with heavy demands for health services. This will have a great impact on the Department's health care activities, affecting everything from support in the home to long-term institutional care. The caseload has risen dramatically, particularly within the Veterans Independence Program (VIP). Other factors include the more complex health care needs of individual veterans, the extension of VIP eligibility to Canada Service Veterans and to Special Duty Area pensioners (whose needs directly relates to their pensioned condition), and the continuation for up to one year of housekeeping and grounds maintenance services for spouses of deceased clients (who were in receipt of these VIP services at the time of their death).

Figures 5 and 6 illustrate why, over time, the need for care will exceed existing requirements and create additional pressure for more home and community institution services.

**Figure 5: Aging Trend of Canadian Male Veterans**

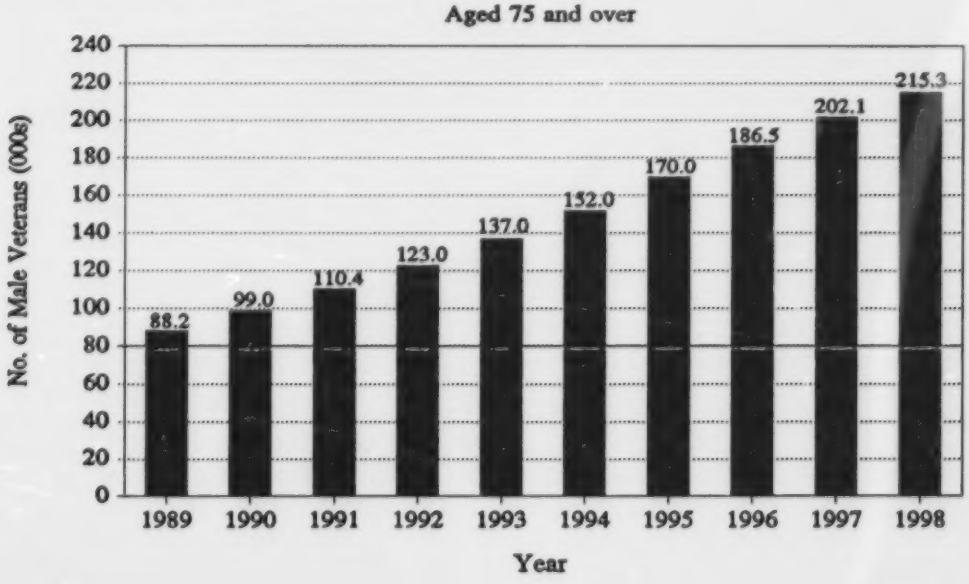
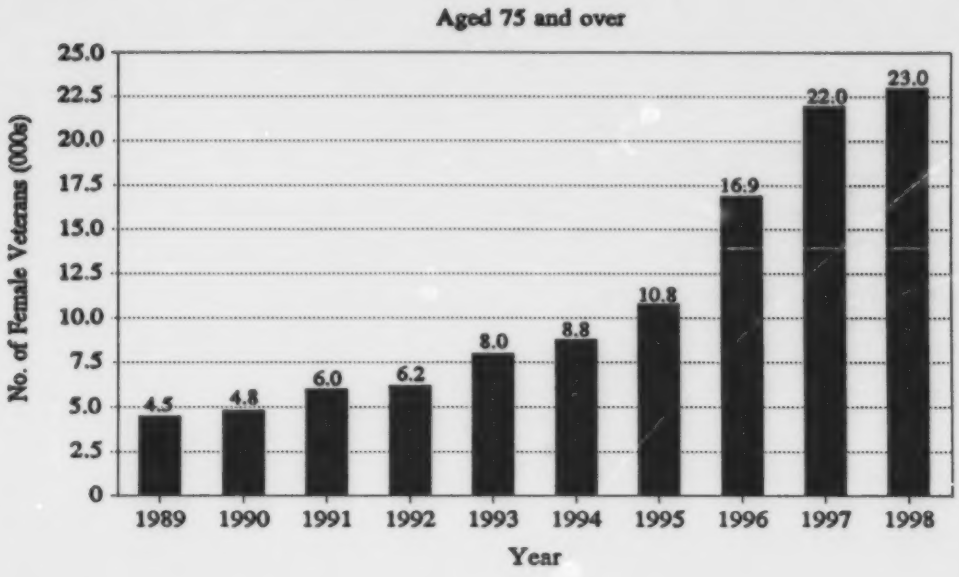


**Figure 6: Aging Trend of Canadian Female Veterans**




The quality and supply of chronic care beds for veterans and the availability of provincial health programs for long-term care of veterans remain central planning issues and priorities of the Department. Because health care is generally a provincial responsibility, the Department has been conducting specific negotiations with individual provinces since 1988 for the construction of new federal Type III, chronic care beds. The Department's negotiating strategy, which is approved by the Treasury Board, also requires that eligible veterans, as provincial residents, have access to provincial programs before being supplemented by Veterans Affairs' programs. Since 1989, the Department has successfully concluded specific agreements with some of the provinces on the distribution of additional chronic care beds for veterans and for the provision and funding of veterans' health care services.

The government announced that the increases in accommodation and meal rates paid by institutionalized veterans (except those receiving care for their pensioned conditions) would be gradually phased-in over a two-year period. As a result, in April 1991, the rates increased to a maximum monthly charge of $330.00, and will increase to a maximum of $420.00 in January 1992. To further reduce the impact of these increases, income protection for couples separated by the veteran's institutionalization was increased on April 1, 1991. This allows low-income married veterans who have financial responsibilities for a spouse to maintain disposable income. Even with the new charges, veterans will continue to pay the lowest accommodation and meal rates in Canada.

**Pensions:** The Department's delivery of the Disability Pension Program is influenced by a number of external factors. One of the most significant factors is the number of organizations involved in the process from both a delivery and support viewpoint. The legislative requirements for coordinating the various agencies involved make the administration of the Program complex and add to the length of the process.

As pension recipients age, their existing medical conditions may worsen and new conditions may emerge. The increase in the average number of medical conditions diagnosed, the higher the assessments awarded for disabilities and the greater number of applications received for attendance, clothing, and exceptional incapacity allowances, are all indicative of the impact of the aging process. As an example, between 1989-90 and 1990-91, the number of attendance allowance applications rose by 34% from 1,643 to 2,207.

Changes in family patterns, such as the increased number of divorces, separations, remarriages and common-law arrangements, have complicated the determination of eligibility for dependants and survivors. This, too, has increased the Department's workload.

With fewer resources available to meet this increasing workload, the Department is responding by streamlining and upgrading work procedures, systems and services. Improvements in service to pension recipients are constantly being sought.

**Economic Support:** As allowance recipients and their dependants age, they become eligible for benefits under the Old Age Security Act, the Canada and Quebec Pension Plans or similar age-related programs of other countries. Consequently, dependence on income from the War Veterans Allowance (WVA) Program is reduced or eliminated. Some veterans, civilians or new applicants may be deemed eligible under the WVA Program but do not receive allowance payments as they or their spouse are receiving age-related income which reduces, eliminates or prevents any allowance payment. Since eligibility under the WVA Program also determines entitlement to health care benefits such as treatment and VIP, applications for allowance continue and workload remains steady even though the number of persons receiving allowances has declined.

An aging clientele creates an increasing workload within the economic support activity, notably concerning commemoration, the Funerals and Burials Program, and trust management.

## 2. Update on Previously Reported Initiatives

No new initiatives were identified for 1990-91.

### 1988-89 Expenditure Plan Initiatives

**Commemoration Review:** Studies continued in 1991-92 on ways to improve collective recognition of the sacrifice and achievements of Canadian veterans. Consideration of duplication in the Portfolio's funeral and burial programs resulted in legislation, Bill C-87, which allowed the two programs to be merged. Regulations will be approved reflecting these legislative amendments in early 1992-93. In addition, policies were introduced to improve the Veterans' Graves Maintenance Program. This initiative is considered complete.

**1987-88 Expenditure Plan Initiatives**

**Veterans' Beds:** To date, the Department has made significant progress in carrying out its mandate with the provinces to provide additional chronic care beds for veterans and to develop federal-provincial agreements for the provision of veterans' health care. As of the fall of 1991, master agreements were signed with the provinces of British Columbia and New Brunswick. The remaining provinces have responded favourably with respect to holding wide-ranging discussions on health services for veterans and with VAC efforts to negotiate master agreements. Memoranda of veterans health care issues or letters of understanding were also signed with British Columbia, Alberta, Saskatchewan, Ontario, New Brunswick, P.E.I. and Newfoundland during 1991-92. These memoranda provide the point of entry in undertaking formal discussions and, in essence, provide a list of the issues, specific to a given province, to be negotiated over time.

**Trust Management Review:** A 1988 review of the relationships between the Department and its clients, and a 1990 change in legislation through Bill C-87, has resulted in changes in the way the Department manages administered accounts. For example, payment of interest on administered accounts began as of January 1, 1990. Further changes will be realized in 1992-93 with the implementation of new regulations. These regulations will include such improvements as the consolidation of accounts so there will be only one account per veteran; the provision of alternatives to administration, such as more frequent payment to the client; and the deposit of administered monies unclaimed upon the death of a client into a trust fund that will benefit all of our clients. It is anticipated that during 1993-94, all administered accounts will have been reviewed and this initiative will be considered complete.

**Veterans Land Administration (VLA):** During 1987-88, a study was conducted to determine the merits of transferring all or part of VLA to the Canada Mortgage and Housing Corporation or to the private sector. The study recommended that VLA activities be integrated with the Veterans Services Branch of the Department. VLA continues to show increased efficiency despite reduced personnel resources. The ongoing integration of VLA with the Veterans Services Branch remains the most cost-effective option available.

## E. Program Effectiveness

Information on program effectiveness is included with the general activity information located in Section 2 (see pages 2-28, 2-37, 2-45, 2-49, and 2-53).

## Section II
## Analysis by Activity

### A. Health Care

#### 1. Objective

To provide veterans and other eligible persons with health and social services, including advice and information, needs assessment, referral, administrative decisions and benefit administration and delivery.

#### 2. Description

The provision to eligible veterans and other qualified persons of health care. Generally, this comprises:

- Health Care Benefits - medical, surgical and dental examination or treatment; the issue and maintenance of prosthetic and related devices, and necessary home adaptations to support the use of prosthetics; supplementary benefits; treatment allowances; and other community health care benefits and services;

- Veterans Independence Program (VIP) Services - home care, ambulatory health care, social transportation, home adaptations to enable the accomplishment of daily living activities and adult residential care or intermediate care in a community facility, all of which are aimed at improving and maintaining health and independence in the home or community; and

- Long-term Care - care in a departmental facility or contract bed (adult residential, intermediate or chronic) and chronic care in a community facility.

The Department operates four departmental institutions: Ste. Anne's Hospital, Senneville Lodge, Rideau Veterans Home and the Saskatoon Veterans Home. The total operating cost of these institutions in 1990-91 was $73 million.

The Department has priority access to 3,176 long-term care "contract" beds (i.e. beds guaranteed through agreements) in provincial facilities. Actual use as of March 1991 had declined to 2,774. Many of the remaining beds are to be upgraded to provide for the long-term care needs of today's veterans.

#### 3. Resource Summaries

In 1992-93, health care will account for approximately 31% of the expenditures of the Veterans Affairs Program and 65% of its person-years. Benefits and services to clients account for approximately 90% of health care expenditures. The operation of the four departmental institutions accounts for 55% of health care person-years.

**Figure 7: Activity Resource Summary**

| (thousands of dollars) | Estimates 1992-93 | | Forecast* 1991-92 | | Actual 1990-91 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | $ | P-Y | $ | P-Y | $ | P-Y |
| Departmental Institutions | 73,000 | 1,260 | 71,000 | 1,268 | 77,584 | 1,263 |
| Benefit Payments | | | | | | |
| Negotiated agreements relating to transfer of veterans' hospitals | 26,568 | | 5,028 | | 5,293 | |
| Hospital of choice and contract institutions | 116,823 | | 113,000 | | 100,578 | |
| Medical, surgical and dental treatment and prosthetics | 174,887 | | 155,000 | | 132,531 | |
| Veterans Independence Program | 162,200 | | 137,100 | | 111,567 | |
| Miscellaneous | 2,349 | | 2,387 | | 2,295 | |
| Veterans Travel | 16,925 | | 14,000 | | 11,592 | |
| Health Care Program Delivery | 60,360 | 1,024 | 58,750 | 1,111 | 46,302 | 1,080 |
| | 633,112 | 2,284 | 556,265 | 2,379 | 487,742 | 2,343 |

* Forecast at October 31, 1991

See page 2-9 for an explanation of the other major changes between the 1991-92 Forecast and the 1992-93 Estimates.

**Figure 8: 1990-91 Financial Performance**

| (thousands of dollars) | 1990-91 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Actual | | Main Estimates | | Change | |
| | $ | P-Y | $ | P-Y | $ | P-Y |
| Departmental Institutions | 77,584 | 1,263 | 65,000 | 1,265 | 12,584 | (2) |
| Benefit Payments | | | | | | |
| Negotiated Agreements relating to transfer of veterans' hospitals | 5,293 | | 7,620 | | (2,327) | |
| Hospital of choice and contract institutions | 100,578 | | 105,380 | | (4,802) | |
| Medical, surgical and dental treatment and prosthetics | 132,531 | | 119,048 | | 13,483 | |
| Veterans Independence Program | 111,567 | | 123,300 | | (11,733) | |
| Miscellaneous | 2,295 | | 2,896 | | (601) | |
| Veterans Travel | 11,592 | | 13,471 | | (1,879) | |
| Health Care Program Delivery | 46,302 | 1,080 | 54,707 | 968 | (8,405) | 112 |
| | 487,742 | 2,343 | 491,422 | 2,233 | (3,680) | 110 |

See page 2-15 for the explanation of major changes between the 1990-91 Main Estimates and the 1990-91 Actuals.

### 4. Performance Information and Resource Justification

The Performance Measurement System provides information on Program performance and resource utilization and is linked to other Portfolio information systems. A project is under way to simplify performance measurement and realign the system to provide improved information on departmental priorities.

The most recent developments in program forecasting include enhancements made in 1991 to the Veterans Independence Program forecasting model and the implementation of the Other Health Purchased Services (OHPS) (the operating account from which many health care benefits are paid to or on behalf of veterans) forecasting model. The OHPS model was used for the first time in 1991-92 in producing the OHPS client/expenditure forecast. This forecast uses data from the Treatment Accounts Processing System (TAPS), which is part of the improved management information system for the health care activity.

**Departmental Institutions:** Negotiations have continued with the province of Ontario to transfer administration and control of veteran residents and programs at Rideau Veterans Home and the National Defence Medical Centre to the Perley Hospital. At the same time, discussions are being held to replace both the Rideau Veterans Home and the existing Perley Hospital facilities with a new long-term care institution to be named the Perley and Rideau Veterans Health Centre. This new 450-bed facility will have 250 veterans' priority access beds and a range of programs and services designed to meet the long-term care needs of veterans and others in the greater Ottawa area. Veterans Affairs will make a total capital contribution of $39.6 million toward the construction of this new facility. Discussions with officials of other provinces and/or third parties are continuing for the transfer of other departmental institutions.

**Contract Institutions:** The Department has access to 3,176 "contract beds" in provincial facilities. Total use as of March 31, 1991, had declined to 2,774 beds because many facilities were originally designed for lower levels of care and need to be upgraded for the long-term care needs of today's veterans. Efforts to upgrade beds are a part of approved ongoing negotiations with the provinces. Contributions for specific institutions as a result of the transfer of hospitals to the provinces are shown in Figure 9.

**Figure 9: Contributions to Provinces for Hospital Transfers ($000s - current year $)**

| Province | Institution | Future Years | Estimates 1992-93 | Forecast* 1991-92 | Actual 1990-91 | Previous Years | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| New Brunswick | New long-term care beds (various locations) | - | - | 581 | - | - | 581 |
| Quebec | Queen Mary Hospital | - | - | 818 | 7 | 13,748 | 14,573 |
| Ontario | Perley Hospital | 21,534 | 17,305 | 800 | - | - | 39,639 |
| | Sunnybrook Medical Centre (G-Wing) | - | - | - | 5,053 | 16,805 | 21,858 |
| Saskatchewan | Wascana Rehabilitation Centre | - | - | - | 114 | 5,886 | 6,000 |
| Alberta | New long-term care beds (various locations) | 3,573 | 412 | 381 | - | - | 4,366 |
| British Columbia | Royal Jubilee Hospital | - | - | - | 119 | 500 | 619 |
| | Tillicum Lodge | 5,302 | 5,303 | - | - | - | 10,605 |
| | New long-term care beds (various locations) | 9,676 | 3,548 | 1,798 | - | - | 15,022 |
| | Vancouver Dental Clinic | - | - | 650 | - | - | 650 |
| | | 40,085 | 26,568 | 5,028 | 5,293 | 36,939 | 113,913 |

* Forecast at October 31, 1991

Improvements continue to be made to institutions across Canada where veterans have priority access to chronic care beds.

The Memorial Pavilion in Victoria, B.C., was built in 1947 and has been administered by the Royal Jubilee Hospital since it was transferred to the province in 1974. At the time of transfer, the physical facility was inadequate. Over the past 15 years, federal funding has been provided to upgrade this facility, however, it still does not meet the provincial extended-care and earthquake (building) construction standards. It would be more cost-effective to replace the Memorial Pavilion than to upgrade it. The Ministry of Health in B.C. is building a new long-term care facility within a few miles of the present Memorial Pavilion in which there will be 115 veteran priority-access beds. These will be state-of-the-art multi-level beds which will address the current and future needs of the veteran population in the Victoria area. The federal share will be $10.6 million in current dollars.

Discussions were concluded in 1991-92 to transfer veteran patients from the Psychiatric Institute (PI) in London, Ontario. An in-depth consultant study of patient needs, commissioned by Parkwood Hospital and funded by the Department, indicated that the majority of PI patients no longer requires intensive psychiatric care and can be suitably cared for at the nearby Parkwood Hospital. Sufficient beds will be made available within the Parkwood/Western Counties Wing complex to accommodate most of the PI patients. The small number of veterans who may still require active psychiatric care may be transferred to the London Psychiatric Hospital.

Treasury Board approval was received on June 20, 1991, to fund 66% of the actual cost associated with the construction of seven new beds in Grand Falls Manor in Grand Falls, New Brunswick. These beds, which are in addition to the five existing contract beds that will be transferred to this facility, are expected to be ready in 1992.

An agreement was reached with the Foyer Notre-Dame de St. Leonard, N.B., for a unit of five beds to be available to veterans. This facility, which is owned by the Grey Nuns in Montréal, accepted its first veteran residents in February 1991.

**Operating Agreements and the Core Program:** Essentially, the environment under which institutional care is offered to veterans comes under the jurisdiction of the provincial departments of health or other ministries. The Department respects this jurisdiction and works cooperatively with the provinces to meet our obligation to monitor the services received by our clients and ensure value for money where the Department has a financial responsibility.

To this end, the Department established, in 1990, a generic Operating Agreement as well as the Core Program to improve the management of our institutional care program and of fiscal arrangements with contract facilities. Over time, the Operating Agreement will replace existing agreements governing the day-to-day relationship between the Department and its various contract facilities. This will ensure greater uniformity in the details governing these important relationships.

The Operating Agreement describes the relationship between the Department and institutions in a number of areas, such as:

- admission and discharge procedures;
- the Department's service expectations;
- costs associated with service levels;
- an accountability mechanism - governing quality assurance and accreditation;
- complaint investigation and dispute resolution; and
- cost accounting mechanisms.

While the Operating Agreement provides the framework for the relationship between the Department and the facility, it may also include the province as a signatory.

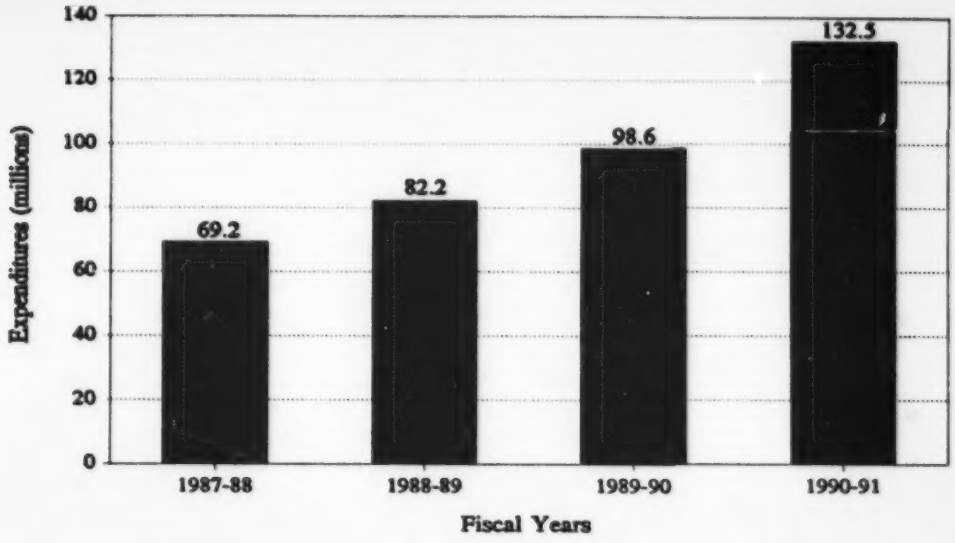
The Core Program which forms part of the Operating Agreement outlines the service expectations between the Department and the facility. The Core Program also suggests a method to present estimated costs for delivery of the various services provided. The Core Program components ensure that the quality of care, health services and special services are appropriate for each type of care provided. Components of the Core Program include professional services (e.g. nursing, social work, therapies), hotel services (e.g. dietary and housekeeping) and overhead costs (e.g. education).

The Canadian Red Cross Society currently delivers a program of arts and crafts activities, which is fully funded by the Department, to institutionalized veterans at 14 sites across Canada. In 1990-91, work began on a site-by-site review of the program to ensure that the changing needs of veterans are being appropriately met. Focus in 1991-92 was on the programs at Rideau Veterans Home, Ste. Anne's Hospital and Parkwood Hospital.

**Medical, Surgical and Dental Treatment (including drugs and prosthetics):** Eligible veterans and other qualified persons are entitled to medical, surgical and dental treatment (including drugs and prosthetic appliances) under the Veterans Health Care Regulations. Disability pensioners may be provided with treatment at departmental expense for disabilities related to pensionable conditions. In addition, treatment may be provided for non-pensioned conditions when these are not covered by a provincial health insurance plan and the veteran is receiving services under the Veterans Independence Program, or when the veteran or eligible civilian has a low income as defined by the War Veterans Allowance Act.

Expenditures depend upon the health care services each province provides in its provincial health plan. Figure 10 shows payments over the past four years for medical, surgical and dental treatment and prosthetics expenses.

**Figure 10: Treatment Benefit Expenditures**




As of April 1990, the administration of payment for treatment services has been contracted out to Blue Cross. The automated Treatment Accounts Processing System (TAPS) enables veterans to avoid out-of-pocket expenses through the use of their TAPS card and has eliminated the requirement for reimbursements by the Department.

**Veterans Independence Program (VIP):** VIP offers eligible veterans home care and community-based long-term care. Since its beginning in 1981, it has grown steadily as new groups have become eligible for benefits. As of March 31, 1991, a total of 71,879 recipients were receiving VIP benefits. This represents a 21% increase in caseload over the previous year. In 1991-92, VIP will have a caseload of approximately 83,000 recipients and expenditures of approximately $137 million.

As the workload has increased, the Department has streamlined the delivery of VIP benefits. In 1990-91, an application took an average of 12 days to process, representing an increase in productivity of 16.7% over the previous year. During the same time, the VIP client service ratio increased to 372 clients per person-year, a 12.4% increase over the previous year.

The VIP workload increased substantially from 1988-89 to 1990-91. Before requesting more resources to maintain services to the client, the Department conducted studies on program design and delivery. Separate studies were conducted on current operations, program objectives and delivery alternatives to ensure the program meets its objectives as efficiently as possible. For example, the VIP Process Evaluation examined alternatives to the present program delivery system, while the VIP Program Service Study collected and analyzed information on the current program and services provided.

**Figure 11: Veterans Independence Program Workload Report**

| | Forecast 1992-93 | Forecast 1991-92 | Actual 1990-91 | Actual 1989-90 |
|---|---|---|---|---|
| Applications | 11,568 | 11,742 | 17,872 | 22,677* |
| Terminations | 6,393 | 5,814 | 5,285 | 4,964 |
| Renewals | 38,805 | 26,240 | 15,522 | 6,336* |
| Reassessments/Assessments | 42,926 | 41,550 | 38,740 | 36,358** |
| Reviews | 83,062 | 71,879 | 58,630 | 31,540 |
| Amendments | 21,006 | 19,113 | 17,110 | 13,442 |

* Amended

** Due to changes in the VIP Processing System the field formerly entitled Reassessments now reports Reassessments/Assessments completed.

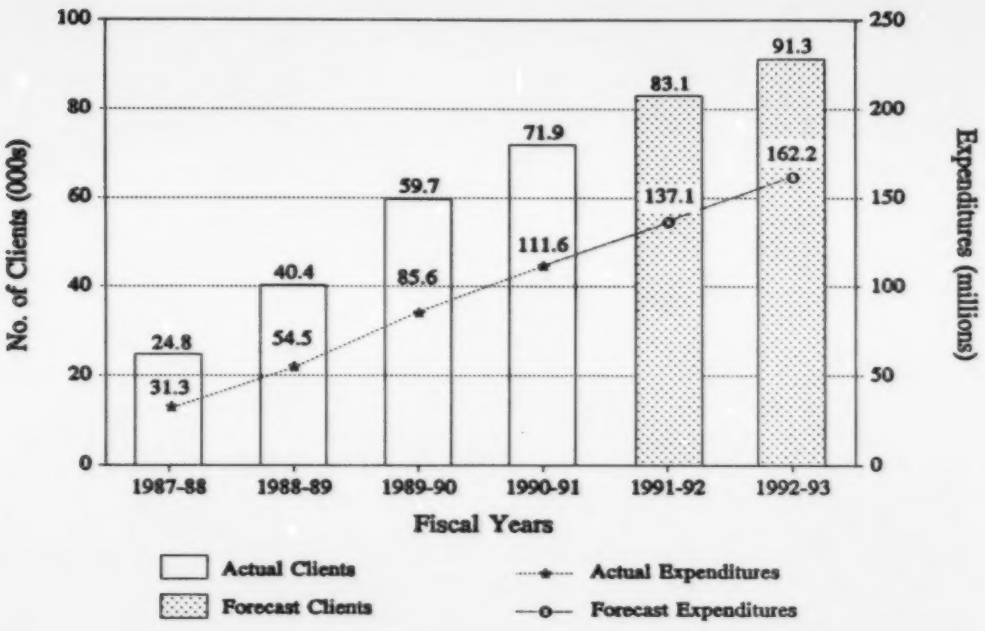
The VIP Improvements Project, which will implement recommendations stemming from these reports, began in July 1991 and is scheduled for completion by December 1992. These improvements will capitalize on the government's Public Service 2000 initiatives by delegating more authority to districts and regions, speeding up services, removing excess paper, improving client case management effectiveness and encouraging greater cooperation with local veterans' organizations in helping veterans remain as independent as possible.

The focus of discussions with representatives of the Royal Canadian Legion (RCL) Dominion Command and with RCL service officers at their September 1991 conference was on achieving greater cooperation in delivering VIP. The merits of implementing a pilot project between selected Veterans Affairs Canada district offices and various Legion branches was also considered. These joint efforts could help to enhance the current RCL Seniors Program by involving Legion members (as a volunteer agency) more often in the delivery of health care services to veterans.

**VIP for Special Duty Area Pensioners:** The Persian Gulf crisis prompted a reassessment of the needs of Special Duty Area pensioners. These pensioners, who were formerly entitled to only disability pensions and treatment benefits for their pensioned condition, became eligible for VIP effective June 24, 1991.

Figure 12 reflects expenditures and client growth for the VIP over the last several years.

**Figure 12: Veterans Independence Program Client Growth and Expenditures**




Note: Expenditures are shown in current dollars.

**Policies to Accompany Veterans Health Care Regulations (VHCR):** The Veterans Treatment Regulations and Veterans Care Regulations were amalgamated into one set of regulations, the Veterans Health Care Regulations, in September 1990. With the release of these new regulations, which incorporated new decisions and deleted obsolete provisions, it became clear that the Department needed to provide new policy direction to ensure consistent application with the increasing age of the veteran population and changes in how health care is delivered. These new regulations and updated policies help the Department meet the increasingly age-related health care needs of veteran clients. All supporting policy directives were reviewed and released by the fall of 1991.

Amendments to the VHCR, including necessary changes to policy, were completed in 1991 and 1992. Some of the major changes introduced include: accommodation and meal charges were levied for institutionalized veterans receiving long-term care; heavy housekeeping services were discontinued in cases where the health and safety of veterans were not at risk; VIP was extended to Special Duty Area pensioners; and the amount of income protection available to couples before institutional accommodation and meal charges are levied was increased effective April 1991.

**Health Care Systems:** The Veterans Independence Program Processing System (VIPPS) was developed in 1988 to improve forecasting, delivery and reporting of the Veterans Independence Program. To date, VIPPS has simplified the administration of VIP by providing more effective monitoring and evaluation in the areas of client service, forecasting, planning and case management. It was enhanced in 1991-92 to make specific system improvements. Various other automated systems have also been developed to help the Department meet its expanding health care activities. The Treatment Accounts Processing System (TAPS) was developed to provide faster and more efficient processing of veterans health care bills and to improve service to both veterans and suppliers. It became fully operational nation-wide in April 1990. By March 31, 1991, 170,000 clients had been served by TAPS nation-wide. System adjustments to allow for regulatory and client eligibility changes were made in 1991-92. In addition, the Eligibility Control System, a system which provides current information for determining and monitoring veterans' entitlement to health care benefits, introduced a prototype system during the winter of 1991-92.

## B. Pensions

### 1. Objective

To provide veterans and other eligible persons with pension services, including advice and information, medical assessment, benefit delivery and redress.

### 2. Description

Pensions and benefits for disability and death are paid in accordance with the Pension Act; the Civilian War Pensions and Allowances Act, Parts I-X; the Flying Accidents Compensation Regulations and other legislation. The Department of Veterans Affairs prepares case files for review and adjudication by the Canadian Pension Commission. This activity includes the registration and tracking of applications for benefits, the preparation of medical précis, the provision of medical opinions and medical assessments to determine extent of disability, the preparation of recommendations for pension awards, and the preparation of Statements of Case for appeals.

The Department also processes decisions related to non-medical benefits awarded under the pension legislation, promulgates decisions rendered by the Canadian Pension Commission, responds to pension inquiries, prepares accounts for payment and ensures the deposit or delivery of payments.

### 3. Resource Summaries

In 1992-93, pensions activity will account for approximately 56% of the expenditures of Veterans Affairs Program and 11% of its person-years. Approximately 98% of the total expenditures for this activity is for transfer payments to pensioners, former prisoners of war and their survivors. Total expenditures are shown in Figure 13.

Figure 13: Activity Resource Summary

| (thousands of dollars) | Estimates 1992-93 | | Forecast* 1991-92 | | Actual 1990-91 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | $ | P-Y | $ | P-Y | $ | P-Y |
| Grants and Contributions | | | | | | |
| Benefits Payments for Disability/Survivors Pensions | 1,104,928 | | 1,025,042 | | 978,695 | |
| Burial Grants | 3,636 | | 3,583 | | 3,320 | |
| Pension Program Delivery | 20,469 | 367 | 21,483 | 373 | 21,881 | 374 |
| | 1,129,033 | 367 | 1,050,108 | 373 | 1,003,896 | 374 |

* Forecast at October 31, 1991

See page 2-9 for explanation of the major changes between the 1992-93 Main Estimates and the 1991-92 Forecast.

**Figure 14: 1990-91 Financial Performance**

| (thousands of dollars) | 1990-91 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Actual | | Main Estimates | | Change | |
| | $ | P-Y | $ | P-Y | $ | P-Y |
| Grants and Contributions | | | | | | |
| Benefits Payments for Disability/Survivors Pensions | 978,695 | | 946,529 | | 32,166 | |
| Burial Grants | 3,320 | | 3,532 | | (212) | |
| Pension Program Delivery | 21,881 | 374 | 19,757 | 373 | 2,124 | 1 |
| | 1,003,896 | 374 | 969,818 | 373 | 34,078 | 1 |

See page 2-15 for an explanation of major changes between the 1990-91 Main Estimates and the 1990-91 Actuals.

**4. Performance Information and Resource Justification**

**Recipients:** In 1992-93, nearly 151,000 recipients will receive disability, prisoner-of-war or survivor benefits under the provisions of the Pension Act and related legislation. The types of benefits and the types of military service for which benefits are provided, including statistical information concerning benefits paid, are outlined below.

**Types of Benefits:** Figure 15 represents a five-year history of the number of recipients by type of benefit. Disability pensions are awarded as a result of a disability or death related to military or other qualified service. The number of disability pensioners is expected to decrease by 4.5% between 1988-89 and 1992-93.

Former prisoners of war receive compensation for the effects of their incarceration and treatment in enemy hands. About half of these recipients also receive disability pension benefits. As indicated in Figure 15, the number of recipients receiving prisoner-of-war compensation only is expected to decline by 15% between 1988-89 and 1992-93.

Survivor benefits are paid to spouses and eligible children following the death of a disability pensioner, former prisoner of war or a veteran who died as a result of military service. It is anticipated that the number of survivors receiving benefits will be 25% higher in 1992-93 than in 1988-89. This increase results from the reinstatement of benefits to surviving spouses (by March 31, 1991, over 6,000 such applications had been received) and the fact that disability pensions are being replaced by survivor pensions.

**Figure 15: Recipients by Type**

| | Forecast 1992-93 | Forecast 1991-92 | Actual 1990-91 | Actual 1989-90 | Actual 1988-89 |
|---|---|---|---|---|---|
| Disability Pensioners | 91,404 | 93,022 | 94,520 | 94,951 | 95,735 |
| Former POWs Receiving POW Compensation Only | 2,172 | 2,259 | 2,331 | 2,431 | 2,550 |
| Survivors | 56,831 | 54,697 | 52,535 | 49,794 | 45,490 |
| Gallantry Only | 416 | 431 | 447 | 463 | 479 |
| Total | 150,823 | 150,409 | 149,833 | 147,639 | 144,254 |

Veterans may also be eligible for an annuity for service and related awards under the authority of the Gallantry Awards Order. During 1990-91, there were 1,308 recipients of these benefits; 447 received a gallantry award only and 861 (66%) also received a disability pension.

During 1990-91, 13,152 pensioners received special allowances for attendance, clothing or exceptional incapacity - an increase of six per cent over 1989-90. The principal causes of this growth are the increasing average age of pensioners and their worsening medical conditions. One new group of allowance recipients was added in 1991-92: legislation passed in December 1990 allows attendance allowance to be paid for one year following a pensioner's death to survivors of those pensioners who had received a one-time payment for a pension assessed at less than five per cent and, in addition, were eligible to receive an attendance allowance.

**Types of Service:** Disability, former prisoner-of-war and survivor benefits are classified according to the theatre of service to which the death or disability can be attributed. Figure 16 shows the distribution of pension recipients.

**Figure 16: Distribution of Pension Recipients by Service Type**

| | Forecast 1992-93 | Forecast 1991-92 | Actual 1990-91 | Actual 1989-90 | Actual 1988-89 |
|---|---|---|---|---|---|
| First World War | 3.8% | 4.2% | 4.7% | 5.3% | 6.1% |
| Second World War | 81.7% | 82.1% | 82.4% | 82.7% | 82.7% |
| Korean | 1.9% | 1.9% | 1.9% | 1.9% | 1.9% |
| Regular Force | 12.6% | 11.8% | 11.0% | 10.1% | 9.3% |

**Benefits Paid:** Pension awards vary according to the extent of the disability. Disabilities are assessed from 1 to 100% according to a Table of Disabilities. The basic rate of pension, on which all pension awards are based, is adjusted on January 1 each year to compensate for the change in the cost of living. As a result of Bill C-87 (December 1990), as of January 1, 1992, there will be a change in the period for which the pension indexation factor is calculated. It will now correspond with that used by Health and Welfare Canada.

Disability pensioners receive additional benefits for their spouses and children. In 1990-91, additional benefits were paid on behalf of 74,002 spouses and children. The basic and additional pensions payable, over the past five years, to a pensioner with a disability assessed at 98% or higher are outlined in Figure 17.

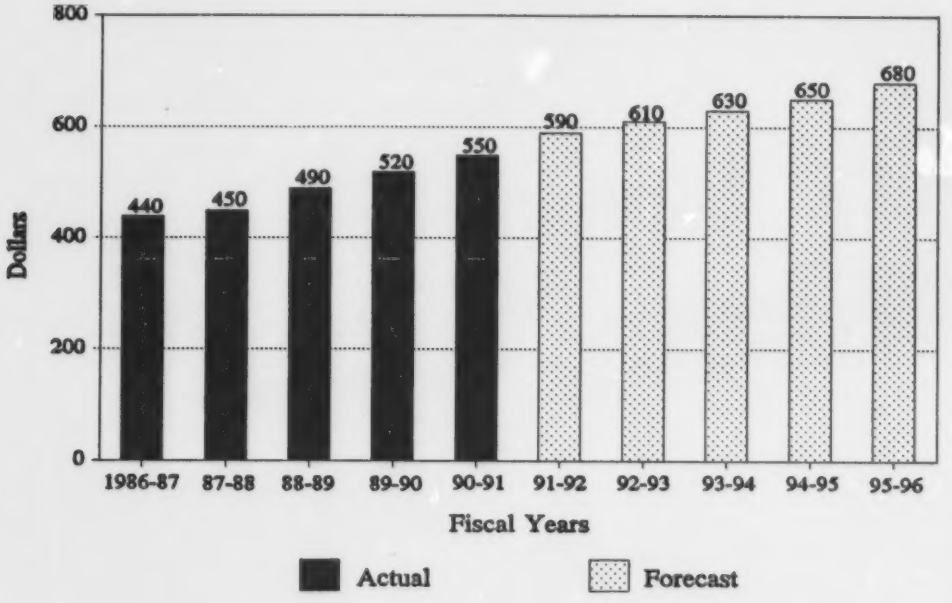
**Figure 17: Scale of Monthly Pension Benefits (Effective Annually January 1)**

| | 1991 | 1990 | 1989 | 1988 | 1987 |
|---|---|---|---|---|---|
| Basic Pension * | $1,477.77 | $1,410.09 | $1,346.79 | $1,293.75 | $1,240.41 |
| Additional Pension for Spouse (equal to 25% of the basic pension) | 369.44 | 352.52 | 336.70 | 323.44 | 310.10 |
| Additional Pension for Children First Child (equal to 13% of the basic pension) | 192.11 | 183.31 | 175.08 | 168.19 | 161.25 |
| Second Child (equal to 9.5% of the basic pension) | 140.39 | 133.96 | 127.95 | 122.90 | 117.84 |
| Each Additional Child (equal to 7.5% of the basic pension) | 110.83 | 105.76 | 101.01 | 97.03 | 93.03 |

* Basic pension is the monthly pension payable under Schedule I to a single pensioner with a disability assessed at 98% or higher.

Figure 18 shows the actual and forecast average monthly benefits (in current dollars) over the 10-year period, 1986-87 to 1995-96. Although the average monthly benefit appears to increase at a fairly constant rate, it is influenced by a number of factors: crossover from disability pension to survivor benefits; the increased number of survivor benefits resulting from the reinstatement of remarried widows/widowers, most of whom are receiving full survivor benefits; the increase in the number of pensioners' medical conditions and their assessment rates; and the increase in the number of pensioners receiving special awards for attendance, clothing or exceptional incapacity.

**Figure 18: Average Monthly Pension Benefits**




**Service to Pensioners:** Information on pension workload volumes for the Department for the period from 1988-89 to 1992-93 is presented in Figure 19. Additional information on trends in these services follows.

**Figure 19: Pension Workload Volumes, Department of Veterans Affairs**

| | Forecast 1992-93 | Forecast 1991-92 | Actual 1990-91 | Actual 1989-90 | Actual 1988-89 |
|---|---|---|---|---|---|
| Medical Précis | 10,700 | 9,500 | 11,738 | 10,207 | 10,436 |
| Medical Opinions | 13,500 | 13,500 | 13,643 | 13,560 | 13,145 |
| Medical Examinations | 16,000 | 16,000 | 15,630 | 14,930 | 14,359 |
| Statements of Case | 9,200 | 9,200 | 10,231 | 9,025 | 9,249 |
| Ancillary Benefits | 50,000 | 50,000 | 75,394 | 48,462 | 38,411 |
| Promulgations | 44,000 | 44,850 | 47,475 | 49,867 | 41,843 |
| Correspondence | 3,500 | 3,500 | 3,115 | 4,437 | 3,784 |
| Payments Issued | 1,700,000 | 1,700,000 | 1,734,309 | 1,687,384 | 1,667,780 |
| Payment Account Transactions | 130,000 | 130,000 | 159,547 | 129,798 | 110,464 |

**Medical Précis:** A summary of facts pertaining to the claimed medical conditions is prepared for a pension applicant. The volume of medical précis increased by 15% from 1989-90 to 1990-91.

**Medical Opinions and Examinations:** The Head Office medical advisors, specialists in pension medicine, provide opinions to assist the Canadian Pension Commission with their adjudications. It is expected that the number of medical opinions and examinations provided will remain constant over the next two years.

**Statements of Case:** Statements of Case are prepared for Entitlement Board and Assessment Board hearings of the Canadian Pension Commission and for Veterans Appeal Board hearings. The volume of this work increased 11% over the last three years. The volume is expected to stabilize at a slightly lower level than that of 1990-91.

**Ancillary Benefits:** Ancillary Benefits' workload consists of claims for additional benefits which result from pension entitlement, survivor benefits and the Life Certificate Program, a program which ensures that client information is current and accurate. Applications for reinstatement of pension arising from Bill C-24 (remarried survivors), adopted in June 1989, and resumption of the Life Certificate Program increased ancillary benefits workload by 26% between 1988-89 and 1989-90. From 1989-90 to 1990-91, non-medical claims remained constant; however, as a result of procedural improvements, the number of Life Certificates rose dramatically, increasing total production by 56%. The volume of ancillary benefit claims is projected to increase slightly during the next two years, but the total workload will level off.

**Promulgations:** Promulgation (i.e. the notifying of affected parties) of decisions rendered by the Canadian Pension Commission decreased by 5% between 1989-90 and 1990-91. An increase in the previous year was due primarily to the implementation of Bill C-24 (remarried survivors). The volume of promulgations is expected to stabilize at 44,000 by 1992-93.

**Correspondence:** Although the volume of correspondence has decreased by 18% overall since 1988-89, it is expected to stabilize at a slightly higher level than experienced in 1990-91.

**Payment Activity:** Approximately 1.7 million payments are issued to pensioners each year. Bill C-24 and direct deposit have had a major impact on the number of payment account transactions made in the last two years. This is illustrated by a 18% increase in volume from 1988-89 to 1989-90 and a 23% increase the following year. It is expected that the volume will decrease after 1990-91 to about 130,000 in 1991-92 and will remain at that level in 1992-93.

**General:** A new system, the Pensions Adjudication Support System, is being designed to help manage disability pension applications and related benefits. A model has been developed and the system architecture phase is complete. A decision is pending on further development. In the interim, changes to the present application tracking system will be made to reduce duplication in data entry and generally make the system more flexible and efficient.

As a result of the enactment of Bill C-87 (in December 1990), eligibility requirements for certain pension benefits were changed and procedural and system changes were made to ensure efficient and prompt application of the legislation. Specifically, eligibility for disability pensions changed as follows:

- in the case of Class 21 pensioners whose disabilities are assessed at less than five per cent and who are entitled to receive an attendance allowance, surviving spouses may now receive the attendance allowance for a period of one year after the pensioner's death; and

- the period of cohabitation necessary to qualify for spousal benefits was reduced from three years to one year.

The streamlining of pension process activities continues to be a priority. The increasing use of electronically-stored files to process claims and inquiries has reduced file handling. It has also provided speedier access to hard copy files.

Statistical sampling continues to be used to verify pension payments. This methodology is also being used for quality assurance.

The automation of promulgation letters results in the faster and more efficient production of letters. A method has been developed to transfer client data from the application tracking system to the appropriate form letters. By March 1992, the more common form promulgation letters will be prepared using the automated system. This will reduce turnaround times and improve the clarity of letters.

A pilot project to study the value of simultaneously making a payment and promulgating a decision will be carried out between July 1991 and June 1992.

Changes to addresses on the current application tracking system are now being made at regional and district offices. These offices will also make changes to addresses in the pay and accounting system. As a result, addresses will be updated more quickly, which will in turn ensure client contact and accurate benefit delivery. This initiative will also support the Treatment Accounts Processing System and the Veterans Independence Program Processing System.

Service to clients in both official languages has been improved through the use of Life Certificater which identify both the client's and the spouse's language of choice. This information is stored on a computer database for future access (i.e. when personnel wish to communicate with the client orally or in writing).

The Direct Deposit Program was introduced in December 1989, and has been followed up with direct mailings to pension clients and the federal government campaign which established direct deposit information kiosks. As a result of these efforts, it is expected that by March 1992 over 60,000 pensioners will have their benefits deposited directly into their accounts at financial institutions of their choice across Canada. This will represent about 40% of those clients who receive benefits. These figures show how convenient and acceptable direct deposit has become to the recipients of pension benefits.

## C. Economic Support

### 1. Objective

To provide veterans and other eligible persons with economic support services, including advice and information, administrative decisions, benefit delivery, advocacy and redress.

### 2. Description

The economic support activity provides financial support and other special programs for qualified veterans, civilians and their dependants. Benefits available include payment of allowances under the War Veterans Allowance Act, funeral and burial grants, emergency assistance payments, educational assistance for veterans and the pensioned children of deceased veterans, and specialized services for deaf and paraplegic veterans. The Department also operates two sheltered workshops which produce lapel poppy emblems and other symbols of remembrance for the Royal Canadian Legion Poppy Day Campaign and various memorial occasions.

Payment of benefits under the War Veterans Allowance Program is the major economic support activity. This program ensures that, in recognition of war service, eligible persons receive a guaranteed level of income to meet basic needs. Emergency financial aid may also be provided under the Assistance Fund Program. Various other programs provide assistance in areas such as funerals and burials, education and training, the administration of trust funds and administered accounts, veterans' estates, veterans' insurance, the maintenance of graves and memorials for Canada's war dead, and funding of various associations and organizations that provide supportive services to veterans and their dependants. In addition, policy direction is provided in the areas of battlefield memorials and commemoration.

### 3. Resource Summaries

In 1992-93, Economic Support programs will account for approximately 11% of the expenditures of the Veterans Affairs Program and 10% of its person-years. Approximately 88% of the total expenditures shown in Figure 20 are in the form of grants, primarily for payment of allowance benefits.

**Figure 20: Activity Resource Summary**

| (thousands of dollars) | Estimates 1992-93 | | Forecast* 1991-92 | | Actual 1990-91 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | $ | P-Y | $ | P-Y | $ | P-Y |
| Benefit Payments | | | | | | |
| Economic Benefits through War Veterans Allowance | 165,769 | | 185,000 | | 217,825 | |
| Last Post Fund | 18,650 | | 17,278 | | 11,584 | |
| Other Grants | 9,118 | | 9,181 | | 8,272 | |
| Burial Assistance | 7,510 | | 5,000 | | 5,092 | |
| Economic Benefits Program Delivery | 19,177 | 357 | 21,318 | 357 | 32,831 | 362 |
| | 220,224 | 357 | 237,777 | 357 | 275,604 | 362 |

* Forecast at October 31, 1991

See page 2-9 for an explanation of the major changes between the 1991-92 Forecast and the 1992-93 Estimates.

**Figure 21: 1990-91 Financial Performance**

| (thousands of dollars) | 1990-91 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Actual | | Main Estimates | | Change | |
| | $ | P-Y | $ | P-Y | $ | P-Y |
| Benefit Payments | | | | | | |
| Economic Benefits through War Veterans Allowance | 217,825 | | 213,613 | | 4,212 | |
| Last Post Fund | 11,584 | | 13,343 | | (1,759) | |
| Other Grants | 8,272 | | 7,802 | | 470 | |
| Burial Assistance | 5,092 | | 7,056 | | (1,964) | |
| Economic Benefits Program Delivery | 32,831 | 362 | 18,201 | 362 | 14,630 | - |
| | 275,604 | 362 | 260,015 | 362 | 15,589 | - |

See page 2-15 for the explanation of major changes.

## 4. Performance Information and Resource Justification

**Recipients and Expenditures:** In 1991-92, 41,214 recipients will receive allowance benefits under the provisions of the War Veterans Allowance Act and the Civilian War Pensions and Allowances Act, Part XI. The War Veterans Allowance Program provides for payment of an allowance to qualified individuals who meet service eligibility and residency requirements, and who, because of incapacity, are unable to fully support themselves and their families as determined by an income test. The allowance is payable to qualified veterans of Canadian, Commonwealth and Allied Forces, as well as to specific civilians who served in close support of the Armed Forces during wartime. Survivors (including widows, widowers and orphans) of eligible veterans and civilians may also qualify for benefits. Additional allowance may be paid on behalf of spouses and dependent children. Figure 22 shows the number of recipients and the total spent or forecast to be spent on allowance payments.

**Figure 22: Allowance Recipients and Actual and Forecast Expenditures**

| (thousands) | Forecast 1992-93 | Forecast 1991-92 | Actual 1990-91 | Actual 1989-90 | Actual 1988-89 |
|---|---|---|---|---|---|
| Recipients | 38,308 | 41,214 | 49,184 | 56,747 | 64,282 |
| Total $(000s) | 165,769 | 185,000 | 217,825 | 264,280 | 310,503 |

**Benefits paid:** Figure 23 reflects the maximum monthly allowance rates for the past five years in effect June of each year. Rates are adjusted quarterly to reflect increases in the Consumer Price Index.

**Figure 23: Monthly Allowance Rates (Effective June Annually)**

| (dollars) | 1991 | 1990 | 1989 | 1988 | 1987 |
|---|---|---|---|---|---|
| Married | 1,315.15 | 1,245.29 | 1,182.63 | 1,136.48 | 1,089.99 |
| Single/Surviving Spouse | 866.19 | 820.17 | 778.90 | 748.51 | 717.89 |
| Orphan | 464.16 | 439.50 | 417.39 | 401.11 | 384.71 |
| Additional child | 154.92 | 146.50 | 139.30 | 133.86 | 128.39 |

**Workload Volumes and Resources:** Figure 24 identifies major workload volumes within the economic support activity. Despite the declining number of War Veterans Allowance (WVA) recipients, the workload of the WVA Program remains relatively constant due to an increasing number of clients establishing financial eligibility for health care benefits.

**Figure 24: Workload Volumes**

| Activity | Forecast 1992-93 | Forecast 1991-92 | Actual 1990-91 | Actual 1989-90 | Actual 1988-89 |
|---|---|---|---|---|---|
| WVA/CWA | | | | | |
| Applications | 17,348 | 17,655 | 18,984 | 20,930 | 23,471 |
| Reconsiderations | 43,830 | 44,827 | 43,698 | 46,264 | 57,464 |
| Renewals | 13,089 | 14,736 | 20,281 | 25,752 | 30,371 |
| Assistance Fund | | | | | |
| Applications | 5,085 | 5,424 | 6,228 | 7,200 | 7,544 |
| Funerals & Burials | | | | | |
| Applications | 3,800 | 3,725 | 3,659 | 3,900 | 3,703 |

**Figure 25: Productivity (Hours/Unit Volume)**

| Activity | 1990-91 | 1989-90 | 1988-89 | 1987-88 |
|---|---|---|---|---|
| WVA/CWA First Awards | 2.07 | 2.46 | 2.18 | 4.29 |
| WVA/CWA Reconsiderations | 2.38 | 2.20 | 1.67 | 2.26 |
| Assistance Fund Applications | 2.71 | 2.67 | 2.59 | 3.01 |
| Funerals & Burial Applications | 4.88 | 3.73 | 0.28 | - |

As shown in Figure 25, productivity levels within the WVA Program have generally increased from 1987-88 to 1990-91. Over this four-year period, gains were realized for WVA/CWA first awards (51%) and Assistance Fund applications (10%) with a slight decrease in WVA/CWA Reconsiderations (-5%). Overall, as indicated in Figure 26, service levels, as measured by turnaround times, have improved.

**Figure 26: Turnaround Time (in days)**

| Program | Standard | Year to Date July 1991 | Actual 1990-91 | Actual 1989-90 | Actual 1988-89 |
|---|---|---|---|---|---|
| WVA/CWA First Awards | 35 | 31.5 | 42.8 | 43.8 | 37.0 |
| Assistance Fund | 18 | 7.7 | 8.1 | 8.2 | 9.5 |
| Funerals & Burials | 25 | 16.0 | 11.8 | 14.9 | 10.9 |
| Canada Service Veterans | 15 | 11.7 | 15.0 | 11.6 | 5.4 |

**General:** Priority continued to be given to making the War Veterans Allowance Program as efficient as possible.

A project was carried out to establish the most effective way to deliver the War Veterans Allowance (WVA) Program. The recommendation was that program delivery should take place from two separate locations: Charlottetown, to gain the efficiencies of delivering the Program from the departmental Head Office; and Kirkland Lake, to maintain the critical staff complement in the new regional office.

By January 1991, allowance recipients had the option of having their benefits deposited directly into the Canadian financial institution of their choice. This service is optional. By March 1991, approximately 8,000 clients had opted for this service. It is expected that approximately 9,500 allowance clients will be using this service by March 1992.

Regulations are being drafted to implement recommendations resulting from an evaluation of the Assistance Fund. In 1992-93, the program will be funded on a two-year basis; a $1,000 limit available over a two-year period instead of the previous $500 limit per year. As well, review of funding for the expansion of categories for client need and further promotions of the program to clients will be assessed.

Legislative changes were made in late 1990 to address policy problems concerning the way the Department administered client monies. The legislation allows for interest to be paid on administered accounts effective January 1, 1990. New regulations will be approved in 1992-93 to permit the consolidation of administered accounts into one account per client, and the deposit of administered monies unclaimed upon the death of a client into a trust fund for the benefit of all clients. At the same time, internal policies and procedures are being established and field staff will be trained in trust management.

A review of the two main Portfolio funeral and burial programs determined that their consolidation would enable the Department to simplify the application process as well as the administration of the Program. Legislation went forward to accommodate the amalgamation in 1990-91 and the regulations will be proclaimed in 1992-93. In 1990-91, the rates for funeral expenses paid by the Department were increased from $2,000 to $2,940 for the services of one funeral director and from $2,750 to $3,270 for the services of two funeral directors. In addition to this increased benefit, Treasury Board approved payment of the funeral grant plus taxes levied under the new Goods and Services Tax.

Studies continued in 1990-91 on ways to improve recognition of the sacrifice and achievements of Canadian veterans. Policies were introduced to improve the Veterans' Graves Maintenance Program.

## D. Management of Property Contracts

### 1. Objective

To provide property contract management, estate services and fund accounting functions to clients under the terms of the Veterans' Land Act and Regulations.

### 2. Description

The Veterans Land Administration (VLA) Branch provides property management and other services to veterans, their heirs and representatives for property purchased under the Veterans' Land Act. These services include post-loan counselling, real estate appraisals and the administration of sales contracts.

The Veterans Land Administration Branch consists of a head office, three divisional offices and 22 field offices located throughout Canada. Lending under the Veterans' Land Act was terminated in 1977. There are approximately 10,750 VLA accounts having a total outstanding principal of $51 million.

**Spouses Added to Agreements of Sale (VLA):** A 1986 amendment to the Veterans' Land Act has allowed veterans and their spouses to be jointly named on the Agreement of Sale. If the veteran dies, the spouse is able to acquire title to the property without the costly legal expenses associated with the settling of estates. Since the effective date of this amendment, 12,343 veterans have had their spouses jointly named on the Agreement of Sale.

### 3. Resource Summaries

Expenditures for the management of property contracts activity will amount to less than 1% of the expenditures of the Veterans Affairs Program and approximately 2% of its person-years in 1992-93. Salary and wages account for about 88% of expenditures.

**Figure 27: Activity Resource Summary**

| (thousands of dollars) | Estimates 1992-93 | | Forecast* 1991-92 | | Actual 1990-91 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | $ | P-Y | $ | P-Y | $ | P-Y |
| Management of Property Contracts | 3,381 | 65 | 3,755 | 66 | 4,322 | 90 |

* Forecast at October 31, 1991

**Figure 28: 1990-91 Financial Performance**

| (thousands of dollars) | 1990-91 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Actual | | Main Estimates | | Change | |
| | $ | P-Y | $ | P-Y | $ | P-Y |
| Management of Property Contracts | 4,322 | 90 | 5,128 | 112 | (806) | (22) |

**4. Performance Information and Resource Justification**

**General:** During 1990-91, the number of accounts outstanding under the Veterans' Land Act decreased from 14,040 to 12,297. Principal recovered during the year was $13,700,000. Interest collected was $4,100,000.

**Efficiency Indicators:** The key efficiency indicators are person-years per active account, salaries per active account, operating cost per person-year and total cost per active account.

**Figure 29: Efficiency Indicators**

| | Forecast 1992-93 | Forecast 1991-92 | Actual 1990-91 | Actual 1989-90 | Actual 1988-89 |
|---|---|---|---|---|---|
| Person-years Per Active Account | .0059 | .0057 | .0055 | .0056 | .0061 |
| Salary Per Active Account | $233.64 | $233.64 | $233.64 | $223.02 | $187.51 |
| Operating Cost Per Person-year | $5,859.00 | $5,714.00 | $4,810.14 | $4,396.67 | $3,807.14 |
| Total Cost Per Active Account* | $297.00 | $297.00 | $260.26 | $247.70 | $210.76 |

* Increases in cost per account are a direct result of salary increases and retroactive pay.

**Figure 30: Turnaround Time (in days)**

| | Forecast 1992-93 | Forecast 1991-92 | Actual 1990-91 | Actual 1989-90 | Actual 1988-89 |
|---|---|---|---|---|---|
| Client Requests: | | | | | |
| Routine | 3.5 | 3.5 | 3.7 | 4.5 | 6.1 |
| Urgent | 1.5 | 1.5 | 1.7 | 1.8 | 1.5 |

The Veterans Land Administration continues to wind down. Since 1977, no further loans have been granted. The efforts of the administration are presently directed toward carrying out property management services and insuring that veterans comply with their agreements of sale and the provisions of the Veterans' Land Act.

**Figure 31: Percentage of Arrears of Total Amount of Payment Due**

| | Forecast 1992-93 | Forecast 1991-92 | Actual 1990-91 | Actual 1989-90 | Actual 1988-89 |
|---|---|---|---|---|---|
| Total Amount Due | $10,317,482 | $11,592,676 | $13,025,479 | $14,641,601 | $16,574,931 |
| Total Arrears | $144,445 | $162,297 | $226,219 | $203,067 | $211,251 |
| Percentage of Arrears | 1.4% | 1.4% | 1.7% | 1.4% | 1.3% |

There has been no significant increase or decrease in the percentage of arrears over the past five years.

VLA field services have been integrated with the Veterans Services Branch when and where this has been feasible and practical. This process will continue during the 1992-93 fiscal year.

**Figure 32: Summary of the Unmatured Balance of Loans as of March 31, 1991**

| Interest Rate | Number of Loans by Schedule 61 | 62 | 63 | 66 | Total | Unmatured Balance |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 3.500 | 522 | 8,154 | 37 | 0 | 8,713 | 12,233,757.30 |
| 3.750 | 0 | 17 | 0 | 0 | 17 | 15,019.43 |
| 4.000 | 0 | 44 | 0 | 0 | 44 | 48,018.13 |
| 4.250 | 0 | 103 | 0 | 0 | 103 | 141,525.95 |
| 4.500 | 0 | 618 | 2 | 0 | 620 | 1,167,877.38 |
| 4.750 | 0 | 1,570 | 4 | 0 | 1,574 | 5,158,805.37 |
| 5.000 | 1,229 | 1,205 | 10 | 7 | 2,451 | 6,834,664.79 |
| 6.375 | 117 | 0 | 0 | 1 | 118 | 352,726.73 |
| 6.500 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4,677.97 |
| 6.750 | 286 | 0 | 0 | 0 | 286 | 1,077,925.19 |
| 7.000 | 416 | 4,057 | 18 | 10 | 4,501 | 18,905,053.88 |
| 7.500 | 72 | 469 | 0 | 0 | 541 | 1,840,468.93 |
| 7.750 | 57 | 491 | 1 | 0 | 549 | 1,600,095.04 |
| 8.000 | 86 | 595 | 3 | 1 | 685 | 1,796,861.57 |
| 8.250 | 34 | 341 | 3 | 2 | 380 | 1,262,473.05 |
| 8.500 | 112 | 1,036 | 2 | 4 | 1,154 | 3,902,634.04 |
| 8.750 | 29 | 378 | 1 | 2 | 410 | 1,008,769.76 |
| 9.000 | 37 | 161 | 2 | 3 | 203 | 572,505.34 |
| 9.250 | 129 | 398 | 2 | 19 | 548 | 1,522,054.56 |
| 9.500 | 0 | 2 | 0 | 6 | 8 | 54,596.75 |
| 9.750 | 40 | 326 | 3 | 3 | 372 | 682,128.01 |
| 10.000 | 53 | 123 | 0 | 4 | 180 | 510,257.03 |
| 10.750 | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 | 37,002.85 |
| 12.750 | 0 | 0 | 0 | 6 | 6 | 38,488.42 |
| 14.000 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 11,545.26 |
| 15.750 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00 |
| Total | 3,219 | 20,088 | 88 | 75 | 23,470* | 60,779,932.73 |

* Most accounts have more than one loan.

Enterprise

Legend: 61 Full-time Farming
62 Part-time Farming
63 Commercial Fishing
66 Civilian Purchase

## E. Departmental Administration

### 1. Objective

To provide the Veterans Affairs Program with executive direction and services to maintain an effective and efficient operation. This includes planning, development of policies and standards, and functional direction in the areas of finance, personnel, management services, corporate planning, communications, audit, program evaluation, security services and access to information and privacy.

### 2. Description

Departmental Administration includes the offices of the Minister and the Deputy Minister; the managerial support functions of finance, personnel, management services, Public Service 2000, corporate services, departmental planning, legislation and regulation, program evaluation, executive secretariat, administration of health care and supplementary benefits to all Canadian disability pensioners residing outside Canada, the maintenance of battlefield memorials, communications, commemoration, audit, security services and the coordination of access to information and privacy.

### 3. Resource Summaries

Expenditures for the departmental administration activity will be approximately 2% of the expenditures of the Veterans Affairs Program and 12% of the person-years in 1992-93. Of these expenditures, about 58% will be for salary and wages.

**Figure 33: Activity Resource Summary**

| (thousands of dollars) | Estimates 1992-93 | | Forecast* 1991-92 | | Actual 1990-91 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | $ | P-Y | $ | P-Y | $ | P-Y |
| Departmental Administration | 38,888 | 435 | 40,625 | 517 | 37,770 | 484 |

* Forecast at October 31, 1991

See page 2-9 for an explanation of major changes between the 1991-92 Forecast and the 1992-93 Estimates.

**Figure 34: 1990-91 Financial Performance**

| (thousands of dollars) | 1990-91 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Actual | | Main Estimates | | Change | |
| | $ | P-Y | $ | P-Y | $ | P-Y |
| Departmental Administration | 37,770 | 484 | 31,142 | 436 | 6,628 | 48 |

See page 2-15 for an explanation of the major changes between the 1990-91 Main Estimates and the 1990-91 Actuals.

## 4. Performance Information and Resource Justification

**Figure 35: Administration Costs as a Percentage of Total Departmental Costs**

| (thousands of dollars) | Estimates 1992-93 | Forecast 1991-92 | Actual 1990-91 | Actual 1989-90 | Actual 1988-89 |
|---|---|---|---|---|---|
| Veterans Affairs Program | 2,024,638 | 1,888,530 | 1,809,334 | 1,696,131 | 1,601,865 |
| Departmental Administration | 38,888 | 40,625 | 37,770 | 34,032 | 32,162 |
| Percentage | 1.9% | 2.2% | 2.0% | 2.0% | 2.0% |

Commemorating Canada's war dead and recognizing wartime achievements remains a priority for the Department. During 1991-92, commemorative activities included a pilgrimage to France to mark the 75th anniversary of the Battle of Beaumont-Hamel, as well as participation in the annual ceremony held at Vimy every November; and a pilgrimage to Sicily and Italy to honour those who fell during the twenty-month Mediterranean Campaign between 1943 and 1945. In 1992-93, the Department will attend special commemoration activities marking the 75th anniversary of the Battle of Vimy Ridge as well as the 50th anniversary of the Raid on Dieppe.

Recognizing that renewal of the Public Service involves every employee, committees for change with broad-based representation are guiding a variety of Public Service 2000 initiatives. The primary focus of these initiatives encompasses: delivery of quality service; employee empowerment; career planning/development; innovation and employee recognition and awards. Departmental management, at all levels, holds responsibility for converting Public Service 2000 principles into meaningful results.

A study to identify the type and extent of barriers to women in the Portfolio was conducted, which resulted in the establishment of a Portfolio Advisory Committee on Women's Issues. The mandate of this committee is to provide advice on issues, policies and decisions that impact on women, and to advocate and promote their equitable employment in Veterans Affairs.

In the area of employment equity, the Department will underscore the importance of self-identification of target group members by producing a new brochure and shifting the responsibility for the process to managers and personnel offices concerned.

In May 1990, the Portfolio received an award from the Treasury Board for significant progress in the employment situation of Aboriginal Peoples in the Public Service.

The Department signed a Letter of Understanding on Official Languages with the Treasury Board in March 1991. This agreement outlines a plan, an accountability framework and a management approach for the implementation of improvement goals over the next three years.

By the fall of 1992, it is anticipated that the Department will have adjusted its current level of service to the public in both official languages, in response to the new Official Languages Regulations on significant demand.

A comprehensive training needs analysis was conducted during 1991-92 resulting in a refinement of departmental training priorities. As part of the study, administrative processes were reviewed and improvements recommended.

Development or improvement to computer systems include the direct deposit module for War Veterans Allowance, implementation of the new Veterans Health Care Regulations and payment of interest on trust accounts. Detailed development definition was completed on the Pensions Adjudication Support System and on the War Veterans Allowance Data Capture System.

Preliminary work commenced on the development of a long-term strategy for the management of information holdings in Veterans Affairs.

Two major evaluations were completed in the year. The Veterans Independence Program Process Evaluation produced 53 proposals for change in terms of improving counselling direction, integrating systems, co-locating procedures and modernizing human resource management. The Institutional Care Evaluation compared the extent to which the program objectives are being achieved through departmental, contract and community facilities, and examined alternative approaches for delivering the program.

## Section III
## Supplementary Information

### A. Profile of Program Resources

### 1. Financial Requirements by Object

**Figure 36: Details of Financial Requirements by Object**

| (thousands of dollars) | Estimates 1992-93 | Forecast* 1991-92 | Actual 1990-91 |
|---|---|---|---|
| Personnel | | | |
| Salaries and wages | 138,172 | 144,362 | 154,326 |
| Contributions to employee benefit plans | 21,983 | 20,840 | 20,690 |
| Goods and Services | | | |
| Transportation and communications[1] | 27,235 | 24,929 | 21,764 |
| Information | 1,472 | 1,354 | 1,200 |
| Professional and special services[1] | 259,843 | 236,734 | 206,163 |
| Rentals | 4,417 | 4,030 | 3,519 |
| Purchased repairs and upkeep | 4,416 | 4,064 | 3,692 |
| Utilities, materials and supplies[1] | 68,088 | 62,663 | 54,802 |
| Other subsidies and payments | 2,576 | 2,269 | 1,988 |
| Total Operating | 528,202 | 501,245 | 468,144 |
| Capital | 3,206 | 2,676 | 2,338 |
| Transfer Payments | 1,493,230 | 1,384,609 | 1,338,852 |
| | 2,024,638 | 1,888,530 | 1,809,334 |

* Forecast at October 31, 1991

[1] A large portion of these expenditures are for health-related services.

## 2. Personnel Requirements

**Figure 37: Person-year Requirements by Activity**

| (thousands of dollars) | Estimates 1992-93 | Forecast* 1991-92 | Actual 1990-91 |
|---|---|---|---|
| Health Care | 2,284 | 2,379 | 2,343 |
| Pensions | 367 | 373 | 374 |
| Economic Support | 357 | 357 | 362 |
| Management of Property Contracts | 65 | 66 | 90 |
| Departmental Administration | 435 | 517 | 484 |
| | 3,508 | 3,692 | 3,653 |

* Forecast at October 31, 1991

**Figure 38: Personnel Requirements by Occupational Category**

| | Person-years* Controlled by Treasury Board | | | Current Salary Range | 1992-93 Average Salary Provision |
|---|---|---|---|---|---|
| | Estimates 1992-93 | Forecast 1991-92** | Actual 1990-91 | | |
| **Management** | 36 | 40 | 46 | 61,500-138,300 | 85,600 |
| **Scientific and Professional** | | | | | |
| Dentistry | 7 | 7 | 14 | 52,432-77,321 | 72,200 |
| Economics, Sociology and Statistics | 3 | 3 | | 20,000-84,700 | 67,200 |
| Home Economics | 10 | 10 | 10 | 28,311-61,854 | 35,100 |
| Medicine | 62 | 67 | 64 | 52,408-111,560 | 88,100 |
| Nursing | 255 | 270 | 254 | 24,089-64,685 | 38,900 |
| Occupational and Physical Therapy | 17 | 17 | 15 | 26,525-56,321 | 40,100 |
| Pharmacy | 6 | 6 | 5 | 22,652-63,223 | 40,500 |
| Psychology | 4 | 4 | 5 | 30,390-70,774 | 54,600 |
| Social Work | 9 | 9 | 10 | 26,449-65,807 | 38,600 |
| **Administrative and Foreign Service** | | | | | |
| Administrative Services | 356 | 370 | 363 | 17,470-72,817 | 43,700 |
| Computer Systems Administration | 69 | 74 | 67 | 22,310-73,032 | 44,300 |
| Financial Administration | 84 | 89 | 82 | 15,516-69,789 | 50,500 |
| Information Services | 20 | 20 | 18 | 17,329-65,839 | 50,600 |
| Organization and Methods | 40 | 41 | 36 | 17,121-70,600 | 48,800 |
| Personnel Administration | 55 | 59 | 48 | 16,390-67,273 | 49,800 |
| Program Administration | 63 | 67 | 60 | 17,470-72,817 | 46,000 |
| Purchasing and Supply | 13 | 13 | 13 | 16,292-70,600 | 39,600 |
| Welfare Programs | 375 | 395 | 360 | 18,964-70,600 | 42,000 |
| **Technical** | | | | | |
| Engineering and Scientific Support | 35 | 35 | 27 | 17,919-64,912 | 41,200 |
| Social Science Support | 6 | 6 | 14 | 16,124-73,716 | 44,200 |
| General Technical | 17 | 17 | | 16,124-71,058 | 35,201 |
| Electronics | 2 | 2 | | 20,736-66,964 | 33,134 |
| **Administrative Support** | | | | | |
| Data Processing | 9 | 10 | 16 | 17,165-47,383 | 28,600 |
| Clerical and Regulatory | 1,088 | 1,149 | 1,098 | 16,504-40,509 | 27,800 |
| Office Equipment | 25 | 26 | 15 | 16,163-32,250 | 24,800 |
| Secretarial | 164 | 174 | 191 | 16,356-40,768 | 26,900 |
| **Operational** | | | | | |
| General Labour and Trades | 41 | 44 | 50 | 19,889-49,692 | 32,000 |
| General Services | 22 | 22 | 7 | 16,989-51,984 | 27,800 |
| Heating, Power and Stationary Plant Operation | 15 | 15 | 17 | 24,167-48,482 | 33,000 |
| Hospital Services | 585 | 616 | 730 | 17,218-43,632 | 27,700 |
| Other | 5 | 5 | 8 | 18,709-72,105 | 39,000 |
| | 3,498 | 3,682 | 3,643 | | |

| | Other Person-years* | | | Current Salary Range | 1992-93 Average Salary Provision |
|---|---|---|---|---|---|
| | Estimates 1992-93 | Forecast 1991-92 | Actual 1990-91 | | |
| Other | 10 | 10 | 10 | 44,300-165,500 | 73,000 |

* Person-years - refers to the employment of one person for one full year or the equivalent thereof (for example, the employment of three persons for four months each). A person-year may consist of regular time personnel (whether in Canada or abroad), continuing and non-continuing, full-time or part-time, seasonal, term or casual employees, and other types of employees.

** Prorated on basis of 1992-93 Main Estimates figures.

Controlled person-years are those subject to the control of the Treasury Board. With some exceptions, the Treasury Board directly controls the person-years of departments and agencies listed in the Schedule I, Parts I and II, of the Public Service Staff Relations Act. The Treasury Board does not control person-years related to ministers' staff appointed pursuant to section 39 of the Public Service Employment Act and all appointments pursuant to an order-in-council. Also, the person-years of some departments and agencies may be excluded from Treasury Board control. Controlled person-years are referred to as "authorized" person-years in Part II of the Estimates.

Other person-years are those not subject to Treasury Board control but disclosed in Part III of the Estimates, on a comparative basis with previous years, in support of the personnel expenditure requirements specified in the Estimates.

**Note:** The person-year columns display the forecast distribution of the controlled and other person-years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 1, 1991. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person-years for the group. Year-to-year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

## 3. Transfer Payments

Grants and contributions make up 74% of the 1992-93 Main Estimates of the Program. Figure 39 presents a summary of all grants and contribution expenditures.

**Figure 39: Details of Grants and Contributions**

| (dollars) | Estimates 1992-93 | Forecast 1991-92 | Actual 1990-91 |
|---|---|---|---|
| Grants | | | |
| Pensions | | | |
| Pensions for Disability and Death | 1,104,087,000 | 1,024,329,000 | 978,093,335 |
| Burial Grants | 3,636,000 | 3,583,000 | 3,320,000 |
| Flying Accidents Compensation Regulations | 700,000 | 600,000 | 531,086 |
| Gallantry Awards | 71,000 | 71,000 | 23,314 |
| Economic Support | | | |
| War Veterans Allowances and Civilian War Allowances: | 165,769,000 | 185,000,000 | 217,824,869 |
| North West Field Force | | | |
| South African War | | | |
| First World War | | | |
| Second World War and Special Forces (Korea) | | | |
| Dual Service (First and Second World Wars) | | | |
| Civilian War Allowances | | | |
| Assistance in accordance with the provision of the Assistance Fund Regulations | 2,500,000 | 2,500,000 | 2,133,212 |
| Army Benevolent Fund | 18,000 | 18,000 | 18,000 |
| Royal Canadian Legion | 9,000 | 9,000 | 9,000 |
| Canadian Veterans Association of the United Kingdom | 1,000 | 1,000 | - |
| Other Benefits - | | | |
| Children of Deceased Veterans (Education Assistance) | 789,000 | 500,000 | 561,056 |
| University and Vocational Training | 230,000 | 600,000 | 274,951 |

**Figure 39: Details of Grants and Contributions** (continued)

| (dollars) | Estimates 1992-93 | Forecast 1991-92 | Actual 1990-91 |
|---|---|---|---|
| Assistance to Canadian Veterans - Overseas District | 390,000 | 372,000 | 319,783 |
| Repayments under Subsection (3) of Section 10 of the Veterans Rehabilitation Act (R.S.c.V-S) | 2,000 | - | - |
| Last Post Fund | 18,650,000 | 17,278,000 | 11,583,566 |
| Commonwealth War Graves Commission | 4,600,000 | 4,600,000 | 4,391,963 |
| United Nations Memorial Cemetery in Korea | 30,000 | 30,000 | 30,000 |
| Payments under the War Service Grants Act (R.S.C. 1970, c.W-4) | | | |
| (S) Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment | 10,000 | 10,000 | 9,493 |
| (S) Veterans Insurance Actuarial Liability Adjustment | 539,000 | 539,000 | 524,395 |
| Health Services | | | |
| Grants to various provinces concerning the provision of prosthetic services to veterans | 500,000 | 520,000 | 504,963 |
| Treatment and Related Allowances | 1,849,000 | 1,867,000 | 1,790,147 |
| Management of Property Contracts | | | |
| (S) Repayments under section 15 for compensatory adjustments made in accordance with the terms of the Veterans' Land Act | 10,000 | 10,000 | - |
| (S) Re-establishment Credits under section 8 | 2,000 | 2,000 | 517 |
| | 1,304,392,000 | 1,242,439,000 | 1,221,943,650 |
| Contributions | | | |
| Pensions | | | |
| Compensation for Loss of Earnings | 70,000 | 42,000 | 48,359 |
| Health Care | | | |
| Contributions to the respective provinces in accordance with the agreements of transfer of departmental hospitals | 26,568,000 | 5,028,000 | 5,292,918 |
| Contributions to veterans, under the Veterans Independence Program, to assist in defraying costs of extended health care not covered by provincial health programs | 162,200,000 | 137,100,000 | 111,566,900 |
| | 188,838,000 | 142,170,000 | 116,908,177 |
| | 1,493,230,000 | 1,384,609,000 | 1,338,851,827 |

## 4. Revenue

Figure 40 provides a listing of the revenue generated. This revenue is credited directly to the Consolidated Revenue Fund and is not available for use by the Program.

**Figure 40: Revenue Sources**

| (thousands of dollars) | Estimates 1992-93 | Forecast 1991-92 | Actual 1990-91 |
|---|---|---|---|
| Interest on Veterans' Land Act Loans | 2,600 | 3,300 | 4,104 |
| Provincial Hospital and Medical Insurance Plans | 24,690 | 24,711 | 25,106 |
| Other In-patient Hospital Services | 14,765 | 12,728 | 9,474 |
| Manufacture of Remembrance Day Poppies (Vetcraft) | 1,667 | 1,618 | 1,571 |
| Refunds of Previous Year's Expenditures | 12,000 | 12,000 | 11,984 |
| Other | 700 | 670 | 651 |
| | 56,422 | 55,027 | 52,890 |

Figure 41 provides a listing of revenue received by category and by the source province.

**Figure 41: Sources of Revenue by Category and Province (Fiscal Year 1990-91)**

| Prov. | Interest on VLA Loans | Provincial Hosp. & Med. Insur. Plans | Other In-patient Hospital Services | Manufacture of Remembrance Day Poppies | Refunds of Previous Year's Expenditures | Other | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Nfld. | 20,206 | | 184,882 | | 38,723 | 6,374 | 250,185 |
| N.S. | 292,600 | | 1,296,725 | | 365,912 | 367 | 1,955,604 |
| P.E.I. | 71,941 | | | | 4,719 | | 76,660 |
| N.B. | 216,733 | | | | 341,537 | | 558,270 |
| Que. | 284,879 | 25,105,923 | 2,125,167 | 429,222 | 1,134,885 | 424,125 | 29,504,201 |
| Ont. | 1,429,514 | | 2,432,313 | 1,141,924 | 760,833 | 41,887 | 5,806,471 |
| Man. | 233,249 | | 389,488 | | 1,870,862 | 928 | 2,494,527 |
| Sask. | 682,623 | | 296,294 | | 17,867 | 14,902 | 1,011,686 |
| Alta. | 388,844 | | 733,826 | | 355,476 | 72,373 | 1,550,519 |
| B.C. | 483,359 | | 2,014,980 | | 275,722 | 5,264 | 2,779,325 |
| N.W.T. | | | | | 44 | | 44 |
| H.O. Ott. | | | | | 1,835,085 | 73,040 | 1,908,125 |
| H.O. Ch'town | | | | | 4,982,317 | 11,879 | 4,994,196 |
| Total | 4,103,948 | 25,105,923 | 9,473,675 | 1,571,146 | 11,983,982 | 651,139 | 52,889,813 |

## 5. Net Cost of Program

The Estimates of the Program include only those expenditures which are charged to its voted and statutory authorities. Figure 42 provides other cost items, as well as projected revenue, which need to be taken into account to arrive at the estimated net cost of the Program.

**Figure 42: Net Cost of Program for 1992-93**

| (thousands of dollars) | Main Estimates 1992-93 | Add* Other Costs | Total Program Costs | Less Revenue | Estimated Net Program Cost 1992-93 | Estimated Net Program Cost 1991-92 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Veterans Affairs | 2,024,638 | 24,145 | 2,048,783 | 56,422 | 1,992,361 | 1,844,331 |

* Other costs include the following:

| | ($000) |
|---|---|
| • accommodation provided without charge by Veterans Affairs | 7,300 |
| • services provided without charge by other departments: | |
| - accommodation (Public Works) | 8,829 |
| - cheque issue (Supply and Services) | 353 |
| - employee surgical medical insurance (Treasury Board) | 6,590 |
| - employee compensation (Labour) | 1,073 |

## B. Other Information

### 1. Pensions

Within the Veterans Affairs Portfolio, the Department of Veterans Affairs, the Canadian Pension Commission, the Bureau of Pensions Advocates and the Veterans Appeal Board work closely together to provide pensions to eligible veterans and their dependants.

The Portfolio estimates total expenditures of $1,145 million in the pensions activity in 1992-93. A summary of the expected spending plan by program is presented in Figure 43.

**Figure 43: Pension Activity Resource Expenditures**

| (thousands of dollars) | Estimates 1992-93 | | Forecast 1991-92 | | Actual 1990-91 | | Actual 1989-90 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | P-Y | $ | P-Y | $ | P-Y | $ | P-Y | $ |
| Department of Veterans Affairs | 367 | 1,129,033 | 373 | 1,050,108 | 374 | 1,003,896 | 373 | 918,539 |
| Canadian Pension Commission | 57 | 5,139 | 56 | 5,224 | 56 | 5,326 | 56 | 4,556 |
| Bureau of Pensions Advocates | 131 | 7,800 | 131 | 8,102 | 131 | 8,336 | 132 | 7,318 |
| Veterans Appeal Board | 46 | 3,106 | 43 | 3,125 | 44 | 3,009 | 43 | 2,641 |
| Totals | 601 | 1,145,078 | 603 | 1,066,559 | 605 | 1,020,567 | 604 | 933,054 |

The pension activity is an integrated process, managed and administered throughout the whole Portfolio. The pension application and appeal process presented in Figure 44 is intended to clarify the complex interrelationship of the organizations involved.

For more detailed data with respect to pension workload volumes, resource and performance information, the reader should consult the applicable program:

Veterans Affairs Program (see page 2-36);
Canadian Pension Commission Program (see page 3-1);
Bureau of Pensions Advocates Program (see page 4-1); and
Veterans Appeal Board Program (see page 5-1).

**The Pension Application and Appeal Process**

The pension application and appeal process at Veterans Affairs is outlined in Figure 44, page 2-65. This figure shows the major steps which occur in the process from the client's point of view. These steps are explained below:

1. The client may contact one of several organizations to apply for a pension. Generally, clients use the services provided by the Bureau of Pensions Advocates, or veterans' organizations such as the Royal Canadian Legion, to represent their interests. Applicants may also present their own case or hire a lawyer.

2. A claim based on the client's service and medical records and other relevant documentation is submitted to the Department of Veterans Affairs (DVA). DVA registers and acknowledges the claim and prepares a medical précis and opinion. A formal application is then placed before the Canadian Pension Commission (CPC) for adjudication.

3. An initial decision is made on the client's entitlement to a pension. The decision is based on the client's military service and whether the injury or condition was attributable to, aggravated by or incurred during that service. Following the CPC decision, information is promulgated (communicated) by DVA to the client. If the decision is favourable and accepted by the client, the application proceeds to Step 4. If not, the application may proceed to Step 3A.

3A. In an Entitlement Board, the client's application is reconsidered by CPC commissioners. The request for a further decision is based on new information or a re-emphasis of particular points. After promulgation of the Entitlement Board decision, the application proceeds to Step 4, if the decision is favourable. If the decision is unfavourable or unacceptable to the client, the case may proceed to Step 3B.

3B. Entitlement Board decisions may be appealed to the Veterans Appeal Board (VAB). Information presented at both the initial entitlement decision and the Entitlement Board levels is reviewed to ensure that the client's application has been properly evaluated. Only additional documentary evidence may be submitted at this step; no oral evidence can be heard. VAB promulgates the decisions; if the decision is favourable, the case proceeds to Step 4. Within the Veterans Affairs Portfolio, VAB is the last step in the appeal process, but certain cases may also be reconsidered by VAB.

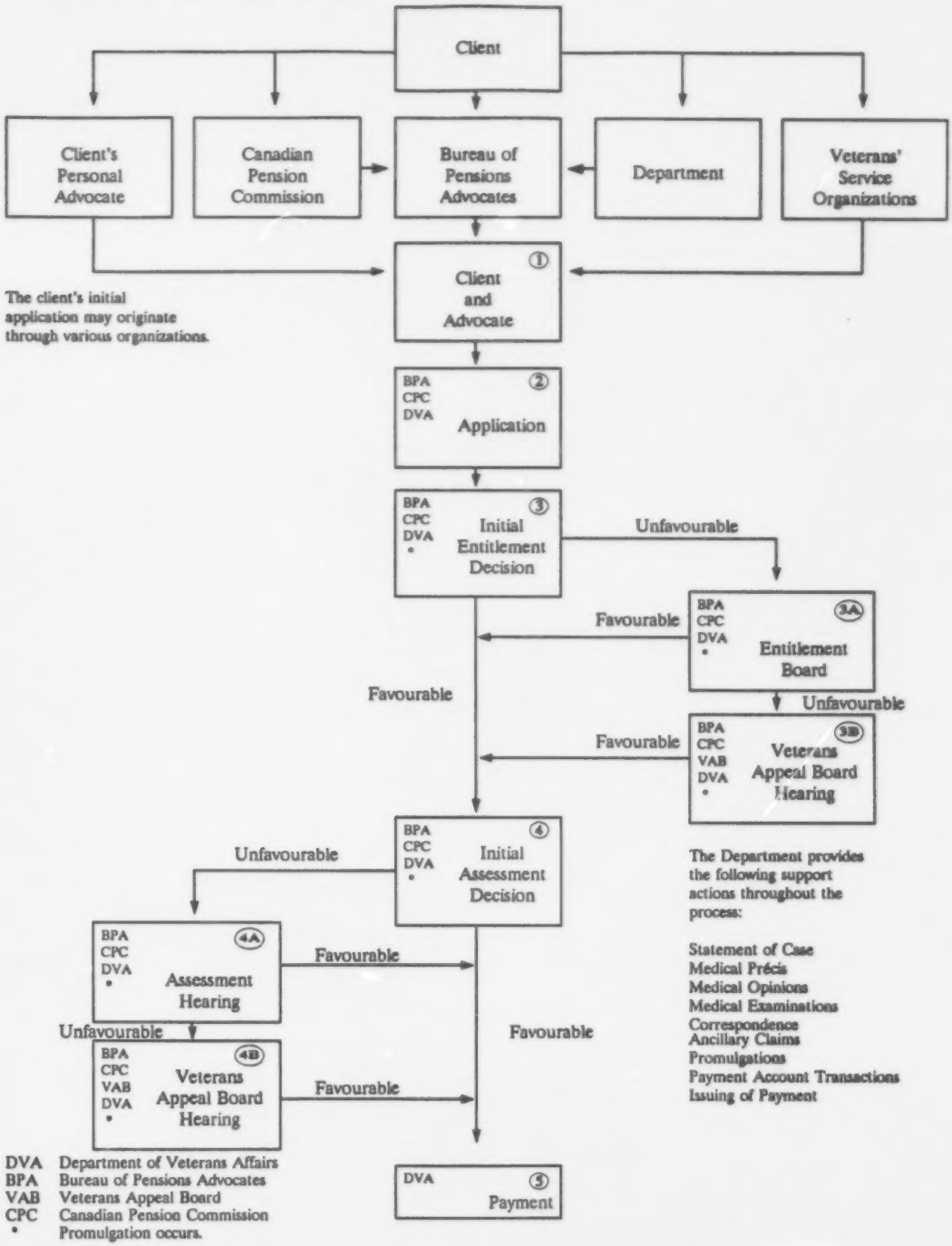
4. Once a client's entitlement has been determined, DVA provides a medical assessment of the extent of the disability and recommends the amount of assessment. The assessment decision is made by the CPC. After promulgation of the CPC decision, the favourable applications proceed to Step 5. If the decision is unfavourable or unacceptable to the client, the case may proceed to Step 4A.

4A. At an Assessment Hearing, CPC commissioners reconsider the amount of the pension award. If the decision is favourable, the application proceeds to Step 5, following promulgation. If the decision is unacceptable to the client, the case may proceed to Step 4B.

4B. Assessment Hearing decisions may be appealed to the VAB. This appeal process ensures that the client's assessment has been properly evaluated. Additional documentary evidence may be submitted at this step. VAB promulgates the decision. If the decision is favourable, the case proceeds to Step 5.

5. The client receives the appropriate payment corresponding to the amount of assessment.

**Figure 44: Pension Application and Appeal Process**



# Canadian Pension Commission Program

1992-93
Expenditure Plan

## Table of Contents


**Spending Authorities**

A. Authorities for 1992-93 3-4
B. Use of 1990-91 Authorities 3-5

**Section I**
**Program Overview**

A. Plans for 1992-93
   1. Highlights 3-6
   2. Summary of Financial Requirements 3-6
B. Recent Performance
   1. Highlights 3-7
   2. Review of Financial Performance 3-8
C. Background
   1. Introduction 3-9
   2. Mandate 3-9
   3. Program Objective 3-9
   4. Program Description 3-9
   5. Program Organization for Delivery 3-9
D. Planning Perspective
   1. External Factors Influencing the Program 3-12
E. Program Effectiveness 3-14
F. Performance Information and Resource Justification 3-15

**Section II**
**Supplementary Information**

A. Profile of Program Resources
   1. Financial Requirements by Object 3-17
   2. Personnel Requirements 3-18
   3. Net Cost of Program 3-19

## Spending Authorities

### A. Authorities for 1992-93 – Part II of the Estimates

**Financial Requirements by Authority**

| Vote | (thousands of dollars) | 1992-93 Main Estimates | 1991-92 Main Estimates |
|---|---|---|---|
| | **Canadian Pension Commission** | | |
| 10 | Program expenditures | 4,572 | 4,539 |
| (S) | Contributions to employee benefit plans | 567 | 565 |
| | **Total Program** | 5,139 | 5,104 |

**Votes - Wording and Amounts**

| Vote | (dollars) | 1992-93 Main Estimates |
|---|---|---|
| | **Canadian Pension Commission** | |
| 10 | Canadian Pension Commission - Program expenditures | 4,572,000 |

**Program by Activities**

| (thousands of dollars) | 1992-93 Main Estimates | | | | 1991-92 Main Estimates |
|---|---|---|---|---|---|
| | Authorized Person-years* | Budgetary Operating | Capital | Total | |
| Pensions | 33 | 5,112 | 27 | 5,139 | 5,104 |
| 1991-92 Authorized Person-years | 33 | | | | |

* See Figure 11, page 3-18, for additional information on person-years.

**B. Use of 1990-91 Authorities - Volume II of the Public Accounts**

| Vote (dollars) | | Main Estimates | Total Available for Use | Actual Use |
|---|---|---|---|---|
| | **Canadian Pension Commission Program** | | | |
| 10 | Program expenditures | 4,364,000 | 4,823,887 | 4,758,076 |
| (S) | Contributions to employee benefit plans | 529,000 | 568,000 | 568,000 |
| | **Total Program - Budgetary** | **4,893,000** | **5,391,887** | **5,326,076** |

## Section I
## Program Overview

### A. Plans for 1992-93

#### 1. Highlights

During 1992-93, the Canadian Pension Commission Program expects to achieve the following:

- render decisions on 12,000 new or revised pension applications and on 6,200 cases at its Entitlement Boards and Assessment Hearings (see Figure 9, page 3-16);
- maintain the following average turnaround times (see page 3-14):
  - less than 14 days to render a decision on initial applications following receipt of supporting documentation; and
  - less than 14 days to render a decision following a hearing at the Assessment Hearing or Entitlement Board level.

#### 2. Summary of Financial Requirements

Funding requirements for the Canadian Pension Commission Program for both the Estimates year and the current fiscal year are presented in Figure 1.

**Figure 1: Financial Requirements**

| (thousands of dollars) | Estimates 1992-93 | Forecast* 1991-92 | Change |
|---|---|---|---|
| Pensions | 5,139 | 5,224 | (85) |
| Person-years**: | | | |
| Controlled by Treasury Board | 33 | 32 | 1 |
| Other | 24 | 24 | |
| | 57 | 56 | 1 |

* Forecast at October 31, 1991
** See Figure 11, page 3-18, for additional information on person-years.

**Explanation of Change:** The decrease from the 1991-92 Forecast to the 1992-93 Main Estimates represents less than 2% of the forecast and is an accumulation of several minor items.

**Explanation of 1991-92 Forecast:** The 1991-92 Forecast is $120,000 or 2.4% higher than the 1991-92 Main Estimates of $5,104,000. This increase is due to GIC relocations previously not funded.

## B. Recent Performance

### 1. Highlights

Highlights of the Program's performance during 1990-91 were:

- adjudications of initial applications decreased less than 1% over 1989-90 levels (12,830 to 12,735) (see Figure 2); and
- the number of cases awaiting hearing in those areas served by deployed Commission offices remained at the acceptable levels set in 1986-87 (see Figure 3 on page 3-8).

**Figure 2: First Level Pension Adjudications**

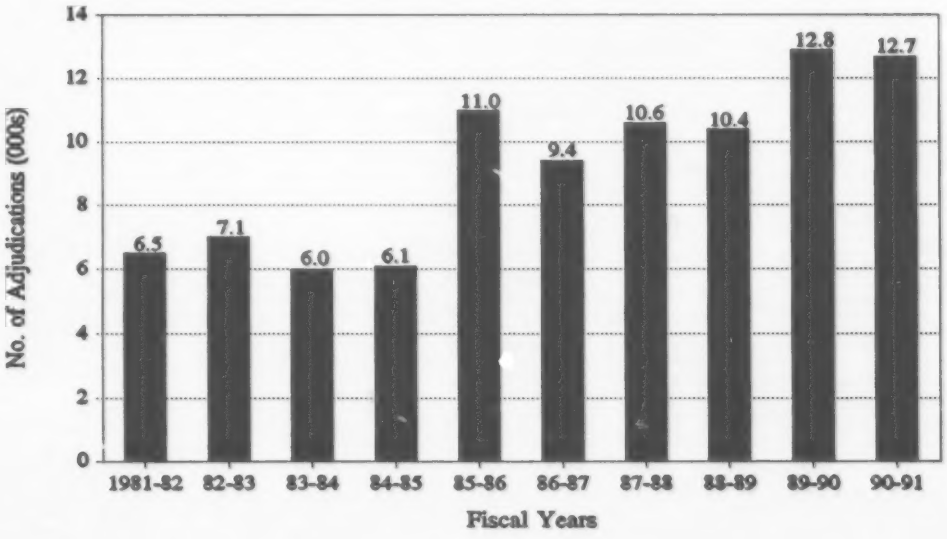
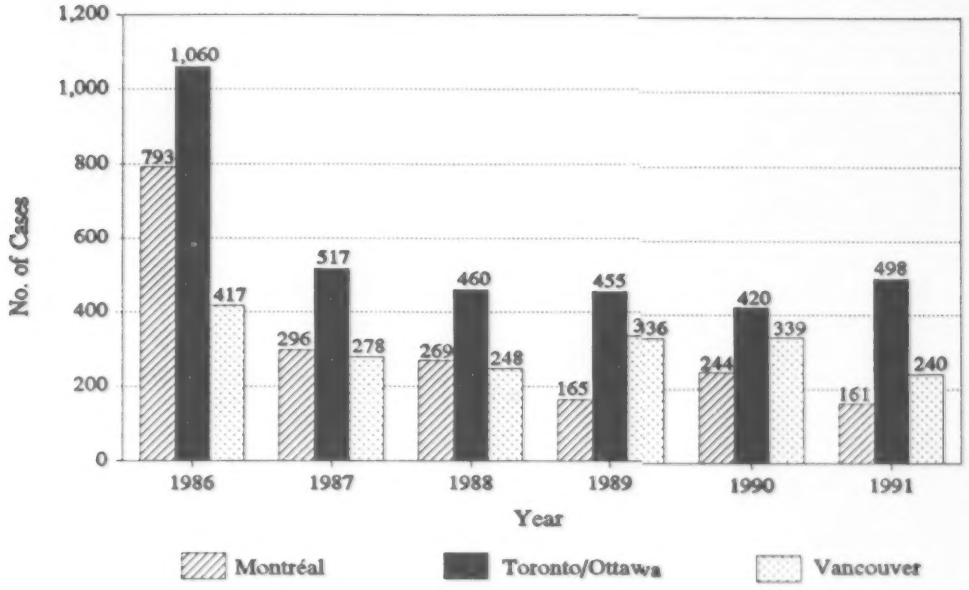


**Figure 3: Cases Awaiting Second Level Hearing**




## 2. Review of Financial Performance

**Figure 4: 1990-91 Financial Performance**

| (thousands of dollars) | 1990-91 | | |
|---|---|---|---|
| | Actual | Main Estimates | Change |
| Pensions | 5,326 | 4,893 | 433 |
| Person-years*: | | | |
| Controlled by Treasury Board | 32 | 33 | (1) |
| Other | 24 | 24 | - |
| | 56 | 57 | (1) |

* See Figure 11, page 3-18, for additional information on person-years.

**Explanation of Change:** The 1990-91 actual expenditures were 8.8% or $433,000 higher than the 1990-91 Main Estimates. The increase was due primarily to higher than anticipated salary costs and salary equalization payments, and was funded by a transfer from the Treasury Board Vote 5 contingency.

## C. Background

### 1. Introduction

The Canadian Pension Commission Program consists of the Canadian Pension Commission which is an independent quasi-judicial agency which reports to Parliament through the Minister of Veterans Affairs.

Together, the Commission, the Bureau of Pensions Advocates, the Veterans Appeal Board and the Department of Veterans Affairs process applications for pension benefits. The Commission is specifically responsible for rendering decisions and holding Entitlement Boards and Assessment Hearings on claims for disability pensions and associated benefits.

### 2. Mandate

The Commission's legal mandate is principally derived from Part I of the Pension Act, which governs its role and structure.

### 3. Program Objective

The objective of the Canadian Pension Commission Program is to award disability pensions and associated benefits, provided under the authority of the various statutory instruments under which it operates, as compensation for disability or death related to military or other qualified service.

### 4. Program Description

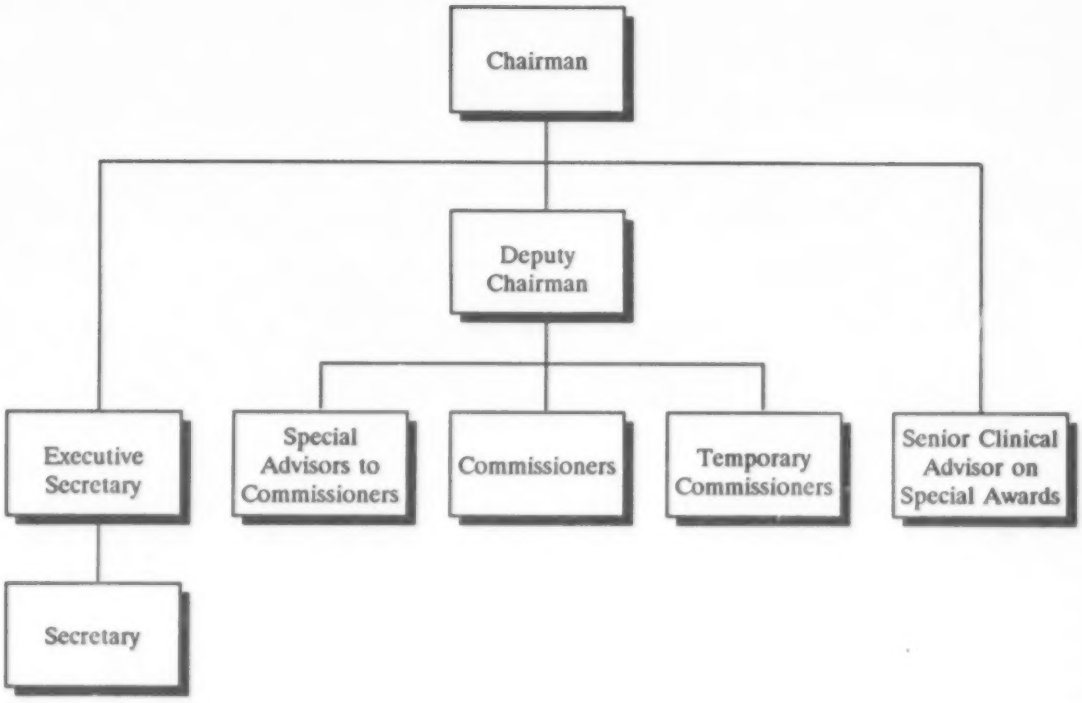
The Canadian Pension Commission adjudicates and sets adjudicative policy under the Pension Act, the Royal Canadian Mounted Police Superannuation and Pension Continuation Acts, Parts I to X of the Civilian War Pensions and Allowances Act and various other acts, orders and regulations. The Program consists of one activity, pensions, which is delivered through an organization described in Figure 5, on page 3-10.

### 5. Program Organization for Delivery

**Activity Structure:** The functions of the pension activity are delivered through three sub-activities which are shown in Figure 6 on page 3-11.

**Organizational Structure:** The Commission consists of a Chairman, a Deputy Chairman, 12 commissioners, 10 ad hoc commissioners, such numbers of temporary commissioners as the Minister considers necessary and a Secretariat. Details of the Commission's organization, resources and functions are provided in Figures 5 and 6.

**Figure 5 : Organization and Resources**




| | 1992-93 Main Estimates |
|---|---|
| Person-years | 57 |
| Operating Costs | $5,139,000 |

**Figure 6: Program Sub-activities**

| Sub-activities | Description | Functions |
|---|---|---|
| Executive Direction | Appointed by Governor in Council, the Chairman is the Chief Executive Officer of the Commission. | • Executive direction to Program<br>• Liaison with executive management in other areas of the Veterans Affairs Portfolio<br>• Liaison with central agencies<br>• Policy formulation |
| Pensions (Adjudication) | The Deputy Chairman, 12 commissioners and 10 ad hoc commissioners perform adjudicative functions. All are Governor in Council appointees. Four commissioners are deployed in Vancouver, three are in Ottawa and one is in Montreal. | • First decisions<br>• Entitlement Board decisions<br>• Assessment Hearing decisions<br>• Ancillary benefits decisions<br>• Assessment reviews<br>• Trust fund decisions |
| Planning Element Support | A Secretariat (headed by an Executive Secretary) provides support to policy and planning initiatives of management, and coordinates the provision of departmental finance, personnel and administrative services to the Commission. A Clinical Advisor and Special Advisors advise the Commission on pension adjudication. Administrative support staff is also included in this sub-activity. | • Advisory support to executive management and pensions (adjudication)<br>• Secretarial support to Commission<br>• Policy and planning support<br>• Typing of decisions<br>• Reference support to Commission |

## D. Planning Perspective

### 1. External Factors Influencing the Program

The Canadian Pension Commission Program is driven by the demands of the clients it serves, namely veterans and their dependants. The delivery of program benefits is directly related to the special needs and circumstances of these people.

**Aging of Veterans:** The average age of Canada's veterans is 70. There are approximately 602,800 living veterans. As with any segment of the population, the health of veterans deteriorates with age and their income is reduced. New disabilities appear and existing ones worsen, causing veterans and their survivors to seek the various pension benefits to which they may be entitled. For further details on pensions and related benefits, see page 3-15.

**Regular Force Members:** In 1979-80, approximately 5,600 Regular Force members (members of the Armed Forces who have served in peacetime) were receiving disability pensions, or less than 5% of the total number of disability pension recipients. Eleven years later, this figure has increased to approximately 14,300, or about 15% of the total number of present-day disability pensioners. It should be noted that, although Regular Force members cannot receive disability pensions related to their peacetime service while they are still serving, they can apply to the Commission for pension entitlement.

**Volume of Workload:** As shown in Figures 7 and 8, the number of pension applications received - First Level and Entitlement Boards and Assessment Hearings has been increasing steadily since 1980-81. Part of this increase is undoubtedly due to the greater benefits which the government has made available to veterans and their dependants during the 1980s. The primary reasons for this increase are that the veteran population is aging and Regular Force veterans and members are now seeking those benefits to which they are entitled.

**Figure 7: Applications Received - First Level**

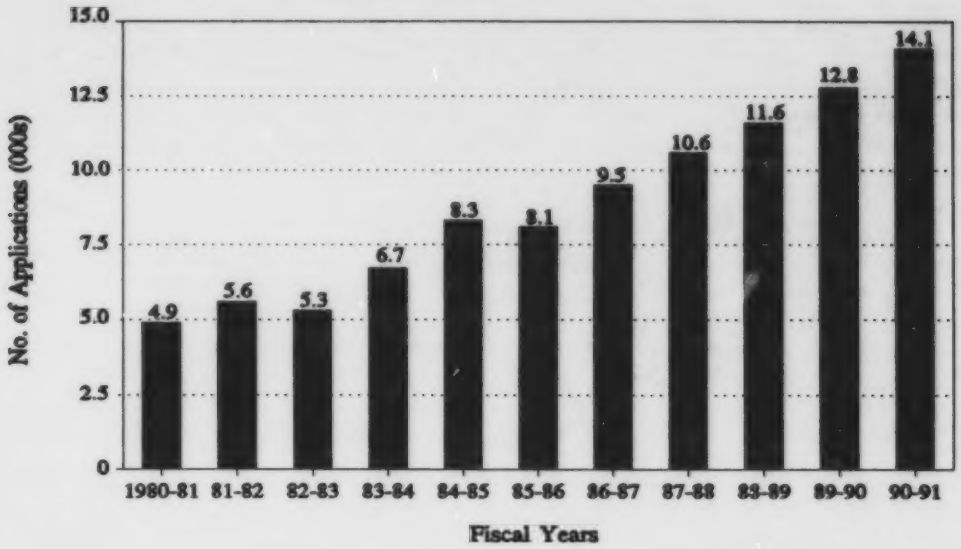
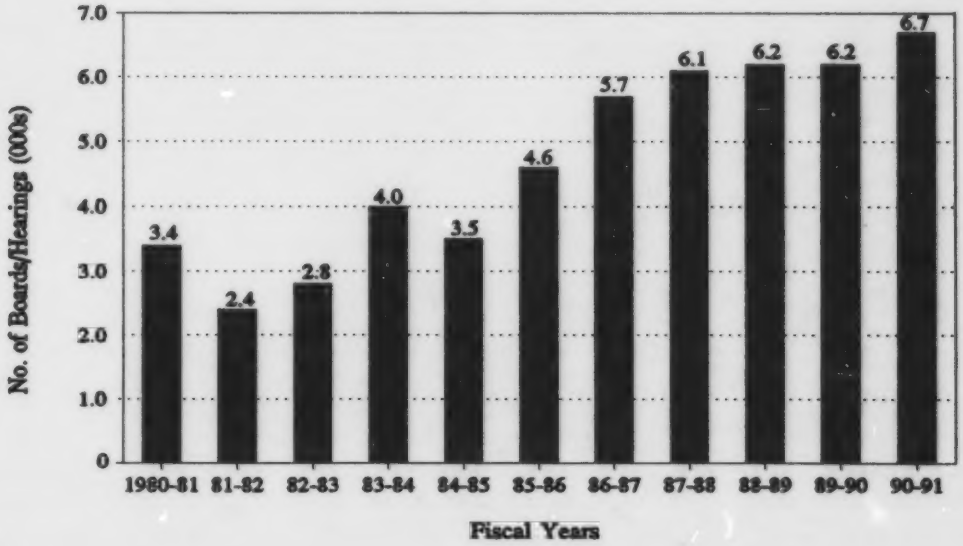



**Figure 8: Entitlement Boards and Assessment Hearings**



## E. Program Effectiveness

Criteria for measuring the effectiveness of the Canadian Pension Commission Program must be related to the program's basic objective, which is to award disability pensions and associated benefits provided by the statutory instruments under which it operates. The Program's effectiveness can therefore be measured by the quantity and quality of the Commission's adjudications and, more specifically, by the number of claims it adjudicates and the time it takes to adjudicate them.

For 1991-92, the Program's plans included:

- rendering decisions on:
  - 13,000 new or revised pension applications. As of December 31, 1991, forecasts indicate that 63.1% of this goal will be achieved; and
  - 6,600 Assessment Hearing and Entitlement Board claims. As of December 31, 1991, forecasts indicate that 68.5% of this goal will be achieved (see Figure 9, page 3-16); and
- achieving the following average turnaround times:
  - less than 14 working days for adjudication at the first level after receipt of the application and supporting documentation. As of December 31, 1991, the Commission forecasts an average of approximately 15 working days; and
  - less than 14 working days for adjudication after an Assessment Hearing or Entitlement Board. As of December 31, 1991, the Commission forecasts an average of approximately 12 days.

## F. Performance Information and Resource Justification

The Program's allocation of 33 professional and support person-years is justified by its requirement to adjudicate claims for benefits. The following paragraphs describe the primary pension benefits:

**Disability Pensions:** Under the Pension Act, pensions may be paid to former members of the Armed Forces (and, in certain cases, present members) who are suffering a disability due to an injury or a disease, or the aggravation of an injury or disease, which was incurred during military service in wartime, or which arose out of, or was directly connected with, military service in peacetime.

Pensions are based on the extent or assessment of the individual's disability. A disability can be assessed from 1% to 100%, depending on the medical condition and its severity. Monthly pensions are paid for a disability or a combination of disabilities that are assessed at a total of 5% or higher. A single lump-sum payment is made for disabilities assessed at 4% or lower. Pensioners are examined periodically by medical practitioners to determine the extent of their disability. If it is found that their condition has worsened, the assessment of the pensioned conditions may be increased accordingly.

Disability pensioners may also be paid an additional pension on behalf of spouse and/or children.

Parts I to X of the Civilian War Pensions and Allowances Act provide for similar disability benefits to certain civilians who served in organizations closely associated with the Canadian Armed Forces in the Second World War.

**Survivor Pensions:** The surviving spouse and any children (within certain age limits) of a deceased veteran will be eligible for this pension if the veteran's death was attributable to military service, or if the veteran was, or should have been, receiving a disability pension at the time of death.

If the veteran's death was due to military service, a full pension is awarded to the surviving spouse.

If the veteran was receiving a disability pension at the time of death, the Act provides to the surviving spouse, for a period of one year, whatever amount of monthly disability pension, additional pension for spouse, attendance allowance and exceptional incapacity allowance the disability pensioner was receiving at the time of death. At the end of one year, these survivor benefits are converted to either a full pension (if the pensioner was receiving a disability pension of 48% or more at the time of death) or a proportionate pension (if the pensioner was receiving a disability pension of between 5% and 47% at the time of death). The proportionate pension is equivalent to half the disability pension being paid at the time of death. Widows and widowers will continue to receive survivor benefits if they remarry.

**Attendance Allowance:** A pensioner who is totally disabled and in need of care and assistance may be awarded an attendance allowance in certain circumstances. The amount of the allowance is based on the extent of attendance needed.

**Exceptional Incapacity Allowance:** When a pensioner is receiving a pension for a disability or disabilities assessed at 98% or higher and is suffering an exceptional incapacity as a result of pensioned conditions, an additional monthly allowance in varying amounts may be awarded.

**Clothing Allowance:** Pensioners who are amputees, or who must wear special appliances or specially-made clothing, may receive an allowance to compensate for wear and tear or excessive soiling of clothes, or to assist in the purchase of the special apparel. The need for clothing must be related to the pensioner's disability.

**Prisoner of War Compensation:** Veterans and certain civilians who were prisoners of war for 89 days or more, or who evaded capture by the enemy or were escapees from a prisoner of war camp for 89 days or more, may be entitled to compensation under Part III.1 of the Pension Act.

**Other Benefits:** When the estate of a deceased pensioner is insufficient to pay the costs of the pensioner's last illness, or to cover his or her funeral, the Pension Act provides that the Commission may award a grant to assist in paying these costs.

The Gallantry Gratuities and Annuities Order, which is administered by the Commission, provides for the payment of an annuity if the recipient of an award for gallantry, listed in the Order, is receiving a disability pension under the Pension Act, benefits under the War Veterans Allowance Act or an annuity under the Canadian Forces Superannuation Act.

**Workload:** The major elements of the Commission's workload are summarized in Figure 9. The Portfolio uses this information to measure output according to person-years.

**Figure 9: Major Workload Elements**

| Component/Product | Forecast 1992-93 | Forecast 1991-92 | Actual 1990-91 | Actual 1989-90 | Actual 1988-89 |
|---|---|---|---|---|---|
| Adjudication | | | | | |
| First Decisions | 13,200 | 13,000 | 12,735 | 12,830 | 10,369 |
| EB/AH* | 6,600 | 6,600 | 6,712 | 6,216 | 6,209 |
| Ancillary Benefits Decisions | 3,500 | 3,500 | 4,253 | 5,766 | 6,274 |
| Trust Fund Decisions | 350 | 350 | 307 | 314 | 335 |
| Assessment Awards | 14,000 | 13,500 | 13,383 | 13,084 | 13,715 |

* EB/AH - Entitlement Boards/Assessment Hearings

## Section II
## Supplementary Information

### A. Profile of Program Resources

### 1. Financial Requirements by Object

**Figure 10: Details of Financial Requirements by Object**

| (thousands of dollars) | Estimates 1992-93 | Forecast* 1991-92 | Actual 1990-91 |
|---|---|---|---|
| Personnel | | | |
| Salaries and wages | 3,550 | 3,653 | 3,852 |
| Contributions to employee benefit plans | 567 | 565 | 568 |
| | 4,117 | 4,218 | 4,420 |
| Goods and Services | | | |
| Transportation and communications | 849 | 816 | 740 |
| Information | 10 | 10 | 16 |
| Professional and special services | 45 | 64 | 42 |
| Rentals | 40 | 40 | 40 |
| Purchased repairs and upkeep | 20 | 20 | 9 |
| Utilities, materials and supplies | 30 | 25 | 24 |
| Other subsidies and payments | 1 | 1 | 1 |
| | 995 | 976 | 872 |
| Total Operating | 5,112 | 5,194 | 5,292 |
| Capital | 27 | 30 | 34 |
| | 5,139 | 5,224 | 5,326 |

* Forecast at October 31, 1991

## 2. Personnel Requirements

**Figure 11: Details of Personnel Requirements**

| | Person-years* Controlled by Treasury Board | | | Current Salary Range | 1992-93 Average Salary Provision |
|---|---|---|---|---|---|
| | Estimates 1992-93 | Forecast 1991-92 | Actual 1990-91 | | |
| Scientific and Professional | | | | | |
| Medicine | 1 | 1 | 1 | 52,408-111,560 | - |
| Administrative and Foreign Service | | | | | |
| Administrative Services | 9 | 8 | 8 | 17,470-72,817 | 61,461 |
| Administrative Support | | | | | |
| Clerical and Regulatory | 5 | 6 | 6 | 16,504-40,509 | 31,206 |
| Secretarial | 18 | 17 | 17 | 16,356-40,768 | 26,909 |
| | 33 | 32 | 32 | | |

| | Other Person-years* | | | Current Salary Range | 1992-93 Average Salary Provision |
|---|---|---|---|---|---|
| | Estimates 1992-93 | Forecast 1991-92 | Actual 1990-91 | | |
| Other | 24 | 24 | 24 | 44,300-165,500 | 87,721 |

* Person-years - refers to the employment of one person for one full year or the equivalent thereof (for example, the employment of three persons for four months each). A person-year may consist of regular time personnel (whether in Canada or abroad), continuing and non-continuing, full time or part-time, seasonal, term or casual employees, and other types of employees.

Controlled person-years are those subject to the control of the Treasury Board. With some exceptions, the Treasury Board directly controls the person-years of departments and agencies listed in Schedule I, Parts I and II, of the Public Service Staff Relations Act. The Treasury Board does not control person-years related to Ministers' staff appointed pursuant to section 39 of the Public Service Employment Act and all appointments pursuant to an order-in-council. Also, the person-years of some departments and agencies may be excluded from Treasury Board control. Controlled person-years are referred to as "authorized" person-years in Part II of the Estimates.

Other person-years are those not subject to Treasury Board control but disclosed in Part III of the Estimates, on a comparative basis with previous years, in support of the personnel expenditure requirements specified in the Estimates.

Note: The person-year columns display the forecast distribution of the controlled and other person-years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 1, 1991. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person-years for the group. Year-to-year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

### 3. Net Cost of Program

Figure 12: Total Cost of Program for 1992-93

| (thousands of dollars) | Main Estimates 1992-93 | Add* Other Cost | Estimated Total Program Cost 1992-93 | 1991-92 |
|---|---|---|---|---|
| Canadian Pension Commission Program | 5,139 | 308 | 5,447 | 5,356 |

* Other costs of $308,000 consist of:

| | ($000) |
|---|---|
| • accommodation provided without charge by Public Works Canada; | 182 |
| • cheque issue and other accounting services received without charge from Supply and Services Canada; and | 1 |
| • employee benefits covering the employer's share of insurance premiums and costs paid by Treasury Board Secretariat. | 125 |

# Bureau of Pensions Advocates Program

## 1992-93
## Expenditure Plan

## Table of Contents

**Spending Authorities**

A. Authorities for 1992-93 4-4
B. Use of 1990-91 Authorities 4-5

**Section I**
**Program Overview**

A. Plans for 1992-93
   1. Highlights 4-6
   2. Summary of Financial Requirements 4-6
B. Recent Performance
   1. Highlights 4-7
   2. Review of Financial Performance 4-7
C. Background
   1. Introduction 4-8
   2. Mandate 4-8
   3. Program Objective 4-8
   4. Program Description 4-8
   5. Program Organization for Delivery 4-8
D. Planning Perspective
   1. External Factors Influencing the Program 4-9
   2. Initiatives 4-10
E. Program Effectiveness 4-10
F. Performance Information and Resource Justification 4-11

**Section II**
**Supplementary Information**

A. Profile of Program Resources
   1. Financial Requirements by Object 4-13
   2. Personnel Requirements 4-14
   3. Net Cost of Program 4-15

## Spending Authorities

### A. Authorities for 1992-93 – Part II of the Estimates

**Financial Requirements by Authority**

| Vote | (thousands of dollars) | 1992-93 Main Estimates | 1991-92 Main Estimates |
|---|---|---|---|
| | **Bureau of Pensions Advocates** | | |
| 15 | Program expenditures | 6,832 | 6,946 |
| (S) | Contributions to employee benefit plans | 968 | 948 |
| | **Total Program** | **7,800** | 7,894 |

**Votes - Wording and Amounts**

| Vote | (dollars) | 1992-93 Main Estimates |
|---|---|---|
| | **Bureau of Pensions Advocates** | |
| 15 | Bureau of Pensions Advocates - Program expenditures | 6,832,000 |

**Program by Activities**

| (thousands of dollars) | 1992-93 Main Estimates | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Authorized Person-years* | Budgetary Operating | Budgetary Capital | Total | 1991-92 Main Estimates |
| Pensions | 130 | 7,748 | 52 | 7,800 | 7,894 |
| 1991-92 Authorized Person-years | 130 | | | | |

* See Figure 8, page 4-14, for additional information on person-years.

**B. Use of 1990-91 Authorities - Volume II of the Public Accounts**

| Vote (dollars) | | Main Estimates | Total Available for Use | **Actual Use** |
|---|---|---|---|---|
| | **Bureau of Pensions Advocates Program** | | | |
| 15 | Program expenditures | 6,453,000 | 7,478,996 | **7,401,116** |
| (S) | Contributions to employee benefit plans | 872,000 | 935,000 | **935,000** |
| | **Total Program - Budgetary** | **7,325,000** | **8,413,996** | **8,336,116** |

## Section I
## Program Overview

### A. Plans for 1992-93

#### 1. Highlights

During the upcoming fiscal year, 1992-93, the Bureau intends to:

- continue to provide high-quality legal services and counselling free of charge at the district level to some 23,200 veteran clients and their dependants and to prepare some 17,700 disability pension applications and appeals to the Canadian Pension Commission. A total of 33 lawyers and 74 support staff will be required for this task;
- represent some 2,400 clients in their appeals to the Veterans Appeal Board, a task requiring 7 lawyers and a support staff of 8 at Head Office; and
- continue to place emphasis on providing better service to our clientele.

#### 2. Summary of Financial Requirements

Resource requirements for the Bureau of Pensions Advocates for both the Estimates year and the current fiscal year are presented in Figure 1.

**Figure 1: Financial Requirements**

| (thousands of dollars) | Estimates 1992-93 | Forecast* 1991-92 | Change |
|---|---|---|---|
| Pensions | 7,800 | 8,102 | (302) |
| Person-years**: | | | |
| Controlled by Treasury Board | 130 | 130 | |
| Other | 1 | 1 | |
| | 131 | 131 | |

* Forecast at October 31, 1991
** See Figure 8, page 4-14, for additional information on person-years.

**Explanation of Change:** The decrease of $302,000 in the 1992-93 Estimates from 1991-92 Forecast is mainly due to salary and wages for the legal category.

**Explanation of 1991-92 Forecast:** The Forecast is 2.6% or $208,000 higher than the 1991-92 Main Estimates of $7,894,000. This increase is mainly due to salary and wages for the legal category.

## B. Recent Performance

### 1. Highlights

The following are highlights of the Program's performance during the fiscal year 1990-91:

- the demand for service from the Bureau's clientele increased to an unprecedented level of 25,260 requests (see Figure 4, page 4-10);
- the Bureau provided service to 24,524 clients (see Figure 5, page 4-11); and
- the percentage of applications and appeals that resulted in positive decisions remained at a constant level in 1990-91 (see Figure 5).

### 2. Review of Financial Performance

Figure 2: 1990-91 Financial Performance

| (thousands of dollars) | 1990-91 | | |
|---|---|---|---|
| | Actual | Main Estimates | Change |
| Pensions | 8,336 | 7,325 | 1,011 |
| Person-years*: | | | |
| Controlled by Treasury Board | 130 | 130 | - |
| Other | 1 | 1 | - |
| | 131 | 131 | - |

* See Figure 8, page 4-14, for additional information on person-years.

**Explanation of Change:** The 1990-91 actual expenditures were 13.8% or $1,011,000 higher than the 1990-91 Main Estimates. The increase was due primarily to higher than anticipated salary costs and salary equalization payments, and was funded by a transfer from the Treasury Board Vote 5 contingency.

## C. Background

### 1. Introduction

The Bureau of Pensions Advocates was established in 1971 when major revisions were made to the Pension Act. It is an independent agency of the federal government reporting to the Minister of Veterans Affairs. The Bureau provides free legal aid in cases where applications or appeals are made to either the Canadian Pension Commission or the Veterans Appeal Board (which, in September 1987, was created in an amalgamation of the Pension Review Board and the War Veterans Allowance Board).

### 2. Mandate

The legal mandate for the Program is set out in Part II of the Pension Act, which specifically prescribes the duties as: counselling applicants with respect to the application of the Pension Act and related statutes and orders; assisting applicants in the preparation and submission of applications; and arranging for applicants to be represented by a pensions advocate at all levels of hearings held under the Act. In addition, the War Veterans Allowance Act authorizes the Bureau to represent applicants in the matter of an appeal to the Veterans Appeal Board.

### 3. Program Objective

To ensure that persons seeking to establish claims under the Pension Act and related statutes, or making an appeal under the War Veterans Allowance Act, have access to an independent professional legal service providing a solicitor and client relationship.

### 4. Program Description

The Bureau provides legal aid to persons seeking to establish claims under the Pension Act and allied statutes and orders or making an appeal to the Veterans Appeal Board. This service is provided by professional advocates and support staff in 21 district offices located throughout Canada. The Bureau must accept all requests for assistance from eligible veterans or dependants of deceased veterans. The services of the Bureau are free; however, applicants are not required to use them. They may employ a private lawyer at their own expense or be represented by a service officer from an accredited veterans' organization.

### 5. Program Organization for Delivery

#### Activity Structure

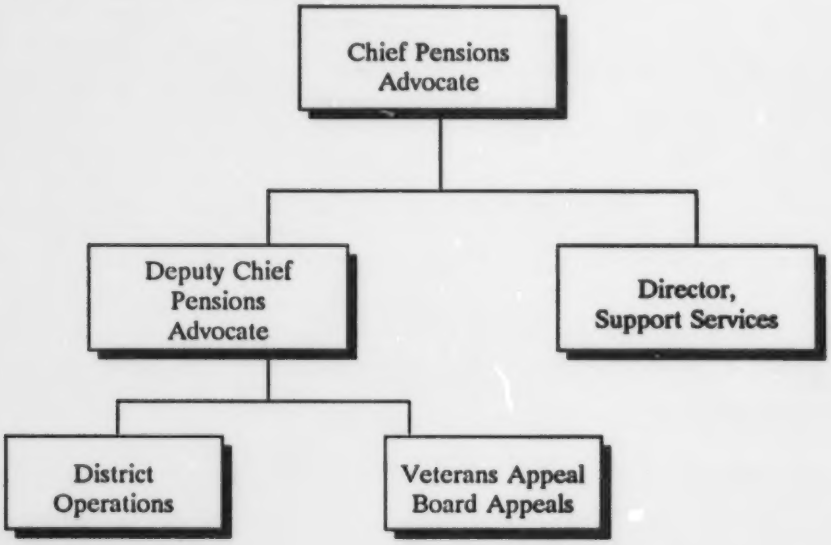
The Program consists of one activity called pensions.

#### Organization Structure

The Bureau of Pensions Advocates operates under the direction of the Chief Pensions Advocate who is appointed by the Governor in Council. The Deputy Chief Pensions Advocate heads the Bureau's operational activities.

The Bureau provides its services through a decentralized organization consisting of 21 district offices located in large centres across Canada. The advocates sometimes travel to other locations in their districts to interview applicants and present claims to the adjudicating bodies of the Canadian Pension Commission. The final appeals section, located at Head Office, serves clients in all parts of the country.

**Figure 3: Organization and Resources**




| | 1992-93 Main Estimates |
|---|---|
| Person-years | 131 |
| Operating Costs | $7,800,000 |

## D. Planning Perspective

### 1. External Factors Influencing the Program

The continuing high level of demand for service is the major factor affecting the Bureau. This places a significant amount of stress on the Bureau's resources. Figure 4 (page 4-10) reflects the demand for service over the last several years.

Further reallocation of resources will be required to meet the increasing demand for service in Western Canada.

**Figure 4: Demand for Service**

| | Forecast 1992-93 | Forecast 1991-92 | Actual 1990-91 | Actual 1989-90 | Actual 1988-89 |
|---|---|---|---|---|---|
| First Applications | 16,100 | 15,770 | 15,167 | 15,158 | 14,304 |
| First Level Appeals | 8,000 | 7,600 | 7,939 | 7,008 | 6,640 |
| Final Appeals | 2,250 | 2,200 | 2,154 | 2,162 | 2,065 |
| Total Demand | 26,350 | 25,570 | 25,260 | 24,328 | 23,009 |

**2. Initiatives**

The Bureau intends to continue to improve the quality of service to its clientele.

**E. Program Effectiveness**

The objective of the Bureau is to provide free professional legal services to eligible persons seeking benefits under the Pension Act, the War Veterans Allowance Act and related statutes and regulations.

Legal services are provided to persons applying for disability pensions and allowances at three levels within this Program:

- written applications for pensions submitted to the Canadian Pension Commission;
- personal appearances before an Entitlement Board or Assessment Hearings of the Canadian Pension Commission; and
- appeals to the Veterans Appeal Board.

In addition, the Bureau provides counselling services where no application or appeal is advisable. (See Figure 5, page 4-11, for details on outputs.)

The indicators of Program efficiency for each of the three levels are the number of clients served, the average elapsed time and rate of positive decisions. Figure 5 reflects these indicators which show that the Bureau has met its objective to provide free professional legal services to clients.

**Figure 5: Indicators of Program Effectiveness**

| | Forecast 1992-93 | Forecast 1991-92 | Actual 1990-91 | Actual 1989-90 | Actual 1988-89 |
|---|---|---|---|---|---|
| Number of Clients Served | | | | | |
| First Applications | 10,950 | 10,750 | 10,522 | 9,851 | 9,390 |
| CPC Hearings | 6,750 | 6,600 | 6,438 | 5,879 | 5,784 |
| Appeals to VAB | 2,400 | 2,400 | 2,160 | 2,363 | 2,332 |
| Counselling | 5,500 | 5,500 | 5,404 | 5,637 | 6,135 |
| Total Clients Served | 25,600 | 25,250 | 24,524 | 23,730 | 23,641 |
| Average Elapsed Time (Months) | | | | | |
| First Applications | 3.9 | 3.9 | 4.0 | 3.9 | 3.9 |
| CPC Hearings | 2.1 | 2.2 | 2.4 | 2.0 | 2.3 |
| Appeals to VAB | 5.5 | 5.7 | 6.4 | 5.4 | 6.3 |
| Rate of Positive Decision (%) | | | | | |
| First Applications | N/A | N/A | 46 | 49 | 53 |
| Appeals to CPC | N/A | N/A | 70 | 70 | 67 |
| Appeals to VAB | N/A | N/A | 37 | 37 | 40 |

## F. Performance Information and Resource Justification

Most of the Bureau's resources are located in the Portfolio's 21 district offices and at Head Office, where it can deal with appeals to the Veterans Appeal Board. A small administrative staff of four, located at Head Office, provides support services to the national organization.

The type and complexity of the services provided vary greatly depending on the clients' requirements. The Bureau tries to provide the appropriate level of service by reassigning resources in response to changes in client activity and demand in various parts of the country.

The number of clients served per person-year is reflected in Figure 6, page 4-12.

**Figure 6: Number of Clients Served Related to Person-years**

| | Forecast 1992-93 | Forecast 1991-92 | Actual 1990-91 | Actual 1989-90 | Actual 1988-89 |
|---|---|---|---|---|---|
| Total Clients Served | 25,600 | 25,250 | 24,524 | 23,730 | 23,641 |
| Person-years* | 130 | 130 | 130 | 131 | 133 |
| Clients Served per Person-year | 197 | 194 | 187 | 181 | 178 |

* Controlled person-years

As can be seen above, the Bureau's ratio of clients served per person-year has increased each year. This increase is the result of streamlining and improving the processes and systems used to serve the client. The ratio will increase in future years due to the increase in the levels of service provided and the relatively constant level of person-year resources.

## Section II
## Supplementary Information

### A. Profile of Program Resources

### 1. Financial Requirements by Object

**Figure 7: Details of Financial Requirements by Object**

| (thousands of dollars) | Estimates 1992-93 | Forecast* 1991-92 | Actual 1990-91 |
|---|---|---|---|
| Personnel | | | |
| Salaries and wages | 6,052 | 6,393 | 6,621 |
| Contributions to employee benefit plans | 968 | 948 | 935 |
| | 7,020 | 7,341 | 7,556 |
| Goods and Services | | | |
| Transportation and communications | 410 | 382 | 394 |
| Information | 5 | 3 | 4 |
| Professional and special services | 95 | 74 | 64 |
| Rentals | 130 | 110 | 128 |
| Purchased repairs and upkeep | 12 | 10 | 16 |
| Utilities, materials and supplies | 75 | 78 | 81 |
| Other subsidies and payments | 1 | - | 1 |
| | 728 | 657 | 688 |
| Total Operating | 7,748 | 7,998 | 8,244 |
| Capital | 52 | 104 | 92 |
| | 7,800 | 8,102 | 8,336 |

* Forecast at October 31, 1991

## 2. Personnel Requirements

**Figure 8: Details of Personnel Requirements**

| | Person-years* Controlled by Treasury Board | | | Current Salary Range | 1992-93 Average Salary Provision |
|---|---|---|---|---|---|
| | Estimates 1992-93 | Forecast 1991-92 | Actual 1990-91 | | |
| Scientific and Professional | | | | | |
| Law | 40 | 42 | 42 | 22,890-125,100 | 76,528 |
| Administrative and Foreign Service | | | | | |
| Administrative Services | 7 | 5 | 5 | 17,470-72,817 | 43,319 |
| Program Administration | 17 | 21 | 21 | 17,470-72,817 | 38,831 |
| Technical | | | | | |
| Social Science Support | 5 | 1 | 1 | 16,124-73,716 | 45,980 |
| Administrative Support | | | | | |
| Clerical and Regulatory | 37 | 17 | 17 | 16,504-40,509 | 29,842 |
| Secretarial | 24 | 44 | 44 | 16,356-40,768 | 28,221 |
| | 130 | 130 | 130 | | |

| | Other Person-years* | | | Current Salary Range | 1992-93 Average Salary Provision |
|---|---|---|---|---|---|
| | Estimates 1992-93 | Forecast 1991-92 | Actual 1990-91 | | |
| Other | 1 | 1 | 1 | 44,300-165,500 | - |

* Person-years - refers to the employment of one person for one full year or the equivalent thereof (for example, the employment of three persons for four months each). A person-year may consist of regular-time personnel (whether in Canada or abroad), continuing and non-continuing, full-time or part-time, seasonal, term or casual employees, and other types of employees.

Controlled person-years are those subject to the control of the Treasury Board. With some exceptions, the Treasury Board directly controls the person-years of departments and agencies listed in the Schedule I, Parts I and II, of the Public Service Staff Relations Act. The Treasury Board does not control person-years related to Ministers' staff appointed pursuant to section 39 of the Public Service Employment Act and all appointments pursuant to an order-in-council. Also, the person-years of some departments and agencies may be excluded from Treasury Board control. Controlled person-years are referred to as "authorized" person-years in Part II of the Estimates.

Other person-years are those not subject to Treasury Board control but disclosed in Part III of the Estimates, on a comparative basis with previous years, in support of the personnel expenditure requirements specified in the Estimates.

Note: The person-year columns display the forecast distribution of the controlled and other person-years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 1, 1991. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person-years for the group. Year-to-year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Net Cost of Program

Figure 9: Total Estimated Cost of the Program for 1992-93

| (thousands of dollars) | Main Estimates 1992-93 | Add* Other Cost | Estimated Total Program Cost 1992-93 | 1991-92 |
|---|---|---|---|---|
| Bureau of Pensions Advocates | 7,800 | 651 | 8,451 | 8,532 |

* Other costs of $651,000 consist of:

| | ($000) |
|---|---|
| • accommodation provided without charge by Public Works; | 363 |
| • cheque issue and other accounting services received without charge from Supply and Services; and | 1 |
| • employee benefits covering the employer's share of insurance • premiums and costs paid by the Treasury Board Secretariat. | 287 |

# Veterans Appeal Board Program

## 1992-93
## Expenditure Plan

## Table of Contents

**Spending Authorities**

A. Authorities for 1992-93 5-4
B. Use of 1990-91 Authorities 5-5

**Section I**
**Program Overview**

A. Plans for 1992-93
   1. Highlights 5-6
   2. Summary of Financial Requirements 5-6
B. Recent Performance
   1. Highlights 5-7
   2. Review of Financial Performance 5-7
C. Background
   1. Introduction 5-8
   2. Mandate 5-8
   3. Program Objective 5-8
   4. Program Description 5-8
   5. Program Organization for Delivery 5-8
D. Planning Perspective
   1. External Factors Influencing the Program 5-9
   2. Initiatives 5-9
E. Program Effectiveness 5-10
F. Performance Information and Resource Justification 5-10

**Section II**
**Supplementary Information**

A. Profile of Program Resources
   1. Financial Requirements by Object 5-12
   2. Personnel Requirements 5-13
   3. Net Cost of Program 5-14

## Spending Authorities

### A. Authorities for 1992-93 – Part II of the Estimates

**Financial Requirements by Authority**

| Vote | (thousands of dollars) | 1992-93 Main Estimates | 1991-92 Main Estimates |
|---|---|---|---|
| | **Veterans Appeal Board** | | |
| 20 | Program expenditures | 2,719 | 2,711 |
| (S) | Contributions to employee benefit plans | 387 | 378 |
| | **Total Program** | **3,106** | 3,089 |

**Votes - Wording and Amounts**

| Vote | (dollars) | 1992-93 Main Estimates |
|---|---|---|
| | **Veterans Appeal Board** | |
| 20 | Veterans Appeal Board - Program expenditures | **2,719,000** |

**Program by Activities**

| (thousands of dollars) | 1992-93 Main Estimates | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Authorized Person-years* | Budgetary | | Total | 1991-92 Main Estimates |
| | | Operating | Capital | | |
| Pensions | 31 | 3,084 | 22 | 3,106 | 3,089 |
| 1991-92 Authorized Person-years | 31 | | | | |

* See Figure 8, page 5-13, for additional information on person-years.

**B. Use of 1990-91 Authorities - Volume II of the Public Accounts**

| Vote (dollars) | | Main Estimates | Total Available for Use | Actual Use |
|---|---|---|---|---|
| | **Veterans Appeal Board** | | | |
| 20 | Program expenditures | 2,683,000 | 2,683,000 | 2,616,990 |
| (S) | Contributions to employee benefit plans | 365,000 | 392,000 | 392,000 |
| | **Total Program - Budgetary** | **3,048,000** | **3,075,000** | **3,008,990** |

## Section I
## Program Overview

### A. Plans for 1992-93

#### 1. Highlights

During the upcoming fiscal year the Veterans Appeal Board intends to:

- hear and promulgate approximately 2,600 appeals (see page 5-10, Figure 4); and
- maintain a turnaround time of two months from hearing to promulgation.

#### 2. Summary of Financial Requirements

**Figure 1: Financial Requirements**

| (thousands of dollars) | Estimates 1992-93 | Forecast* 1991-92 | Change |
|---|---|---|---|
| Pensions | 3,106 | 3,125 | (19) |
| Person-years**: | | | |
| Controlled by Treasury Board | 31 | 28 | 3 |
| Other | 15 | 15 | |
| | 46 | 43 | 3 |

* Forecast at October 31, 1991
** See Figure 8, page 5-13, for additional information on person-years.

**Explanation of Change:** The decrease from the 1991-92 Forecast to the 1992-93 Main Estimates represents less than 1% of the Forecast and is an accumulation of several minor items.

**Explanation of 1990-91 Forecast:** The Forecast is 1.2% or $36,000 higher than the 1991-92 Main Estimates of $3,089,000 and is an accumulation of several minor items.

## B. Recent Performance

### 1. Highlights

Highlights of the Veterans Appeal Board Program during 1990-91 were:

- the Board received 2,831 appeals (see Figure 4, page 5-10);
- 2,368 pension and allowance decisions were heard and promulgated (see Figure 4);
- 161 pension and allowance appeals were withdrawn (see Figure 4); and
- turnaround time was 1.7 months for pension appeals and 2.3 months for allowance appeals from the date of hearing to the date of promulgation (see page 5-10).

### 2. Review of Financial Performance

**Figure 2: 1990-91 Financial Performance**

| (thousands of dollars) | 1990-91 | | |
|---|---|---|---|
| | Actual | Main Estimates | Change |
| Pensions | 3,009 | 3,048 | (39) |
| Person-years*: | | | |
| Controlled by Treasury Board | 30 | 31 | (1) |
| Other | 14 | 14 | - |
| | 44 | 45 | (1) |

* See Figure 8, page 5-13, for additional information on person-years.

**Explanation of Change:** The decrease from the 1990-91 Main Estimates to the 1990-91 Actuals is 1.3% or $39,000 and is an accumulation of several minor items.

## C. Background

### 1. Introduction

The Veterans Appeal Board, established in June 1987 with passage of the Veterans Appeal Board Act, is an independent agency of the federal government which reports to Parliament through the Minister of Veterans Affairs. The Board reviews and renders decisions in cases of appeals for disability pensions and allowances by ex-members of the Armed Forces and certain civilians or their dependants, who are dissatisfied with final decisions of the Canadian Pension Commission or the Department. The Board may also, on application or on its own motion, reconsider a decision of the Board if new evidence is presented to it or if the Board determines that it erred with respect to the finding of any fact or the interpretation of any law in reaching a decision.

### 2. Mandate

The statutory framework within which the Veterans Appeal Board functions is set out in the Veterans Appeal Board Act and Regulations. Within Veterans Affairs, the Board is the final tribunal for appeals on adjudication of disability pensions and allowances. The Federal Court and the Tax Court of Canada are additional avenues of appeal available outside Veterans Affairs.

### 3. Program Objective

The objective of the Program is to provide avenues for appeal to ex-members of the Armed Forces and the Royal Canadian Mounted Police and certain civilians and/or their dependants, to ensure they receive the full benefits to which they are entitled under the Pension Act, the War Veterans Allowance Act, the Civilian War Pensions and Allowances Act, and related statutes.

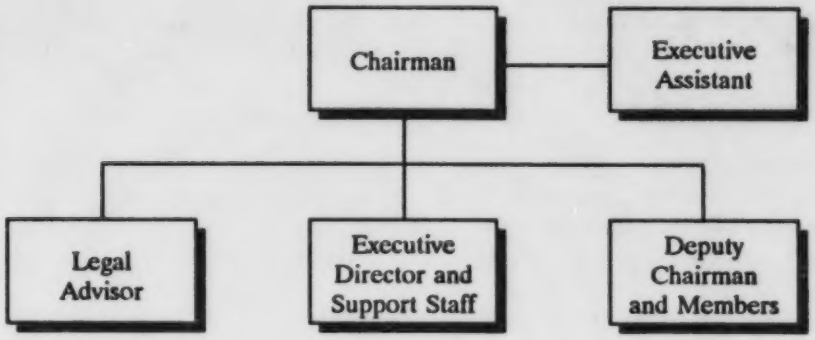
### 4. Program Description

The Board provides a system for appealing decisions rendered by Entitlement and/or Assessment Hearings of the Canadian Pension Commission, as well as rulings made by the Department of Veterans Affairs under the Pension Act, the Civilian War Pensions and Allowances Act, the War Veterans Allowance Act and other related statutes. The Board also interprets this legislation and is the final appeal level within Veterans Affairs.

### 5. Program Organization for Delivery

The Veterans Appeal Board consists of one activity called pensions. The Veterans Appeal Board is located at Head Office only.

**Figure 3: Organization and Resources**




| | 1992-93 Main Estimates |
|---|---|
| Person-years | 46 |
| Operating Costs | $3,106,000 |

## D. Planning Perspective

### 1. External Factors Influencing the Program

The number of pension appeals initiating from Regular Force members continues to increase. This, along with health changes caused by the aging of the Portfolio's clientele, have caused the pension workload to remain relatively constant.

The number of allowance appeals is expected to decline marginally this year in relation to the projected decline in the overall number of allowance recipients.

### 2. Initiatives

With the adoption of its new mission statement, the Veterans Appeal Board will implement many of the recommendations of the 10 Task Forces on Public Service 2000. As well, an operational review to be conducted this year is designed to make the Board more efficient and effective.

## E. Program Effectiveness

The speed with which benefits are delivered to the Board's clients has been identified as the most appropriate indicator of Program effectiveness. Speed of delivery is defined as the average time, in months, from the date the case is heard by the Board to the date the decision is rendered. In 1990-91, the average time to render a decision after a hearing was approximately 1.7 months for pension appeals and 2.3 months for allowance appeals.

Although the Board's Process Control System has improved the control of case flow, a 33% turnover in members (Governor in Council appointees who are appointed for specified terms) has caused turnaround times to increase temporarily. The total number of appeals heard and promulgated, also affected by this turnover, declined as a result.

## F. Performance Information and Resource Justification

The number of appeals heard by the Veterans Appeal Board is affected by the number of decisions rendered by the Canadian Pension Commission's Assessment Hearings and Entitlement Boards and by regional offices of the Department of Veterans Affairs.

Figure 4 presents actual and forecast volumes of appeals, received, withdrawn, and heard and promulgated for the fiscal years 1988-89 through 1992-93. Figure 5 presents pension appeals heard and promulgated. Figure 6 presents allowance appeals heard and promulgated.

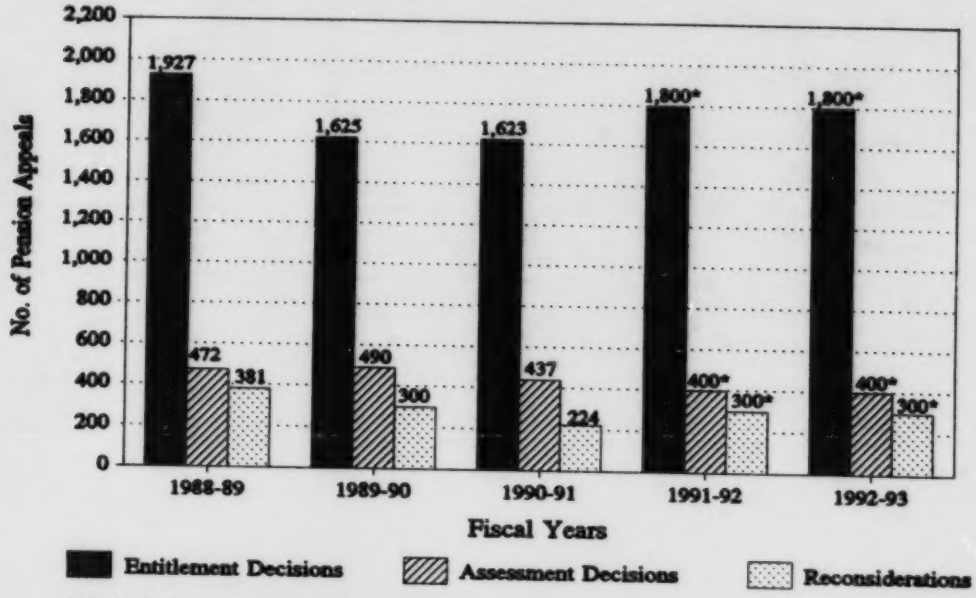
Resource levels are determined by the number of appeals and reconsiderations received, number of hearings held and the number of decisions promulgated.

**Figure 4: VAB Workload**

| | Forecast 1992-93 | Forecast 1991-92 | Actual 1990-91 | Actual 1989-90 | Actual 1988-89 |
|---|---|---|---|---|---|
| Appeals Received | 2,650 | 2,650 | 2,831 | 2,761 | 2,810 |
| Appeals Withdrawn* | 133 | 133 | 161 | 142 | 0 |
| Appeals Heard and Promulgated | 2,600 | 2,600 | 2,368 | 2,507 | 2,956 |

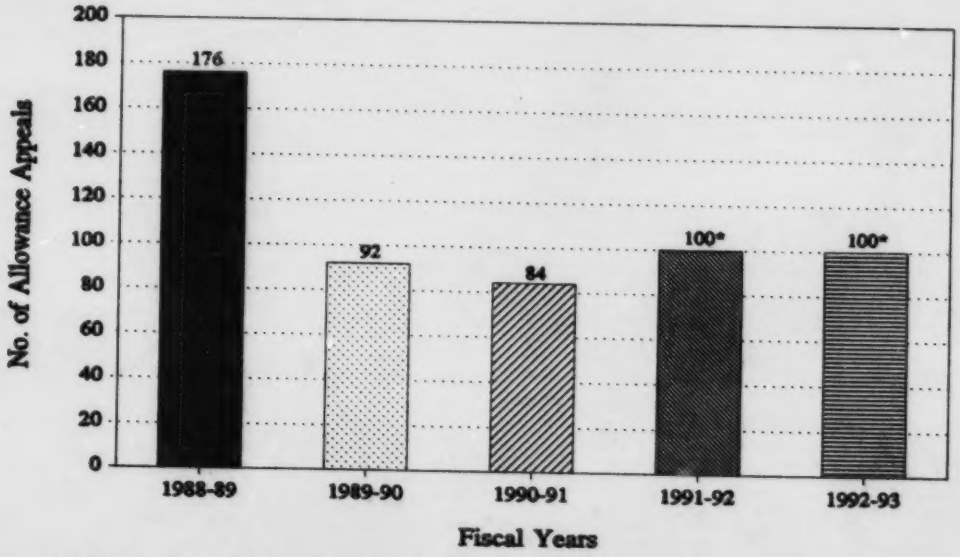
* Approximately 5% of all appeals received are withdrawn by the appellant during the proceedings. No records are available for the years before 1989-90.

**Figure 5: Pension Appeals Heard & Promulgated**




*1991-92 and 1992-93 are forecasted figures

**Figure 6: Allowance Appeals Heard & Promulgated**




*1991-92 and 1992-93 are forecasted figures

## Section II
## Supplementary Information

### A. Profile of Program Resources

### 1. Financial Requirements by Object

**Figure 7: Details of Financial Requirements by Object**

| (thousands of dollars) | Estimates 1992-93 | Forecast* 1991-92 | Actual 1990-91 |
|---|---|---|---|
| Personnel | | | |
| Salaries and wages | 2,422 | 2,480 | 2,332 |
| Contributions to employee benefit plans | 387 | 378 | 392 |
| | 2,809 | 2,858 | 2,724 |
| Goods and Services | | | |
| Transportation and communications | 150 | 135 | 141 |
| Information | 6 | 6 | 5 |
| Professional and special services | 30 | 16 | 19 |
| Rentals | 35 | 32 | 28 |
| Purchased repairs and upkeep | 33 | 22 | 23 |
| Utilities, materials and supplies | 20 | 15 | 17 |
| Other subsidies and payments | 1 | 1 | 8 |
| | 275 | 227 | 241 |
| Total Operating | 3,084 | 3,085 | 2,965 |
| Capital | 22 | 40 | 44 |
| | 3,106 | 3,125 | 3,009 |

* Forecast at October 31, 1991

## 2. Personnel Requirements

**Figure 8: Details of Personnel Requirements**

| | Person-years* Controlled by Treasury Board | | | Current Salary Range | 1992-93 Average Salary Provision |
|---|---|---|---|---|---|
| | Estimates 1992-93 | Forecast 1991-92 | Actual 1990-91 | | |
| Scientific and Professional | | | | | |
| Law | 1 | 1 | 1 | 22,890-125,100 | - |
| Administrative and Foreign Service | | | | | |
| Administrative Services | 14 | 13 | 14 | 17,470-72,817 | 42,092 |
| Administrative Support | | | | | |
| Clerical and Regulatory | 8 | 6 | 8 | 16,504-40,509 | 26,962 |
| Secretarial | 8 | 8 | 7 | 16,356-40,768 | 26,924 |
| | 31 | 28 | 30 | | |

| | Other Person-years* | | | Current Salary Range | 1992-93 Average Salary Provision |
|---|---|---|---|---|---|
| | Estimates 1992-93 | Forecast 1991-92 | Actual 1990-91 | | |
| Other | 15 | 15 | 14 | 44,300-165,500 | 87,689 |

* Person-years - refers to the employment of one person for one full year or the equivalent thereof (for example, the employment of three persons for four months each). A person-year may consist of regular-time personnel (whether in Canada or abroad), continuing and non-continuing, full-time or part-time, seasonal, term or casual employees, and other types of employees.

Controlled person-years are those subject to the control of the Treasury Board. With some exceptions, the Treasury Board directly controls the person-years of departments and agencies listed in Schedule I, Parts I and II, of the Public Service Staff Relations Act. The Treasury Board does not control person-years related to Ministers' staff appointed pursuant to section 39 of the Public Service Employment Act and all appointments pursuant to an order-in-council. Also, the person-years of some departments and agencies may be excluded from Treasury Board control. Controlled person-years are referred to as "authorized" person-years in Part II of the Estimates.

Other person-years are those not subject to Treasury Board control but disclosed in Part III of the Estimates, on a comparative basis with previous years, in support of the personnel expenditure requirements specified in the Estimates.

Note: The person-year columns display the forecast distribution of the controlled and other person-years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 1, 1991. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person-years for the group. Year-to-year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

### 3. Net Cost of Program

**Figure 9: Total Estimated Cost of the Program for 1992-93**

| (thousands of dollars) | Main Estimates 1992-93 | Add* Other Cost | Estimated Total Program Cost 1992-93 | 1991-92 |
|---|---|---|---|---|
| Veterans Appeal Board | 3,106 | 311 | 3,417 | 3,364 |

* Other costs of $311,000 consist of:

| | ($000) |
|---|---|
| • accommodation provided without charge by Public Works Canada; and | 210 |
| • employee benefits covering the employer's share of insurance premiums and costs paid by Treasury Board Secretariat. | 101 |

## Topical Index

### PORTFOLIO OVERVIEW


Acts, Regulations and Orders-in-Council ..... 1-11, 1-12
Appeals ..... 1-3, 1-4
Average age ..... 1-3
Benefits ..... 1-3, 1-4, 1-6, 1-7, 1-10
Budget ..... 1-3
Departmental Administration ..... 1-4, 1-9
Economic Support ..... 1-3, 1-4, 1-7, 1-9, 1-10
Eligible Canadians ..... 1-3
Estimates ..... 1-2, 1-8, 1-9, 1-10
Health Care .... 1-3, 1-4, 1-6, 1-7, 1-9, 1-10, 1-11
Legal aid ..... 1-3, 1-4
Management of Property Contracts ..... 1-3, 1-4, 1-8, 1-9
Old Age Security Act ..... 1-7
Organization ..... 1-3, 1-4
Pensions ..... 1-3, 1-4, 1-6, 1-7, 1-9, 1-10, 1-11
Portfolio publications ..... 1-10
Priorities ..... 1-6, 1-7
Public Service 2000 ..... 1-6
Royal Canadian Mounted Police ..... 1-3, 1-12
Spending plan ..... 1-8, 1-9


### VETERANS AFFAIRS PROGRAM


Accommodation and meal rates ..... 2-23
Activities ..... 2-5, 2-18, 2-26
Administered accounts ..... 2-8, 2-14, 2-25, 2-43, 2-47
Aging ..... 2-12, 2-21 to 2-24
Assistance Fund ..... 2-8, 2-43, 2-47
Battlefield Memorials ..... 2-19, 2-43, 2-52
Bureau of Pensions Advocates ..... 2-62 to 2-65
Burials ..... 2-24, 2-43
Canada Pension Plan ..... 2-24
Canada Service Veterans ..... 2-22
Canadian Pension Commission ..... 2-17, 2-36, 2-41, 2-62 to 2-65
Chronic care beds ..... 2-7, 2-23, 2-25, 2-29
Civilian War Allowance ..... 2-8, 2-17, 2-46, 2-58
Civilian War Pensions ..... 2-17, 2-36, 2-45
Commemoration ..... 2-19, 2-24, 2-43, 2-52, 2-53
Contract institutions ..... 2-7, 2-27, 2-29, 2-30
Core Program ..... 2-7, 2-30, 2-31
Departmental Administration ..... 2-8, 2-14, 2-52 to 2-54
Departmental institutions ..... 2-7, 2-26, 2-29
Direct deposit ..... 2-13, 2-41, 2-42, 2-54
Disability ..... 2-37 to 2-39


### VETERANS AFFAIRS PROGRAM (cont'd)


Economic Support ..... 2-8, 2-13, 2-14, 2-24, 2-43 to 2-47
Eligibility Control System ..... 2-13, 2-35
Employment Equity ..... 2-8, 2-53
Funeral and burial ..... 2-8, 2-14, 2-24, 2-47
Funeral and burial applications ..... 2-46, 2-47
Gallantry Awards Order ..... 2-38
Health Care .... 2-7, 2-12, 2-13, 2-22, 2-23, 2-25 to 2-35
Institutional Care ..... 2-17, 2-22, 2-30, 2-54
Last Post Fund ..... 2-44
Maintenance of graves and memorials . 2-24, 2-43
Management of Property Contracts ..... 2-8, 2-14, 2-48 to 2-51
Master Health Care Agreements ..... 2-12, 2-25
Official Languages .... 2-8, 2-14, 2-42, 2-53, 2-54
Old Age Security ..... 2-24
Operating Agreements ..... 2-7, 2-30, 2-31
Organization ..... 2-18, 2-19
Other Health Purchased Services .. 2-7, 2-12, 2-28
Pension Act ..... 2-17, 2-36, 2-37
Pension Application and Appeal Process ..... 2-64, 2-65
Pensions .. 2-8, 2-13, 2-24, 2-36 to 2-42, 2-62 to 2-65
Persian Gulf ..... 2-33
Poppy Emblems and Memorial Wreaths ..... 2-43
Prisoner of War ..... 2-37, 2-38
Public Service 2000 ..... 2-8, 2-19, 2-33, 2-53
Quebec Pension Plan ..... 2-24
Regular Force(s) ..... 2-21
Relocation of the Ontario Regional Office ..... 2-8, 2-14, 2-19
Remarried widows/widowers ..... 2-39
Rideau Veterans Home ..... 2-7, 2-13, 2-29
Sheltered workshops ..... 2-43
Special Duty Area ..... 2-13, 2-22, 2-33, 2-34
Spousal [income protection] ..... 2-12, 2-23, 2-34
Survivor ..... 2-21, 2-37 to 2-40
Table of Disabilities ..... 2-38
Treatment Accounts Processing System ..... 2-12, 2-28, 2-32, 2-35, 2-42
Trust management ..... 2-17, 2-24, 2-25, 2-47
Veterans Appeal Board ..... 2-41, 2-62 to 2-65
Veterans' estates ..... 2-43
Veterans' graves ..... 2-24, 2-47
Veterans Health Care Regulations .... 2-12, 2-13, 2-17, 2-31, 2-34, 2-54

**VETERANS AFFAIRS PROGRAM (cont'd)**

Veterans Independence Program (VIP) ..... 2-7, 2-13, 2-17, 2-22, 2-26, ..... 2-28, 2-31 to 2-35, 2-54
Veterans' insurance ..... 2-17, 2-43
Veterans' Land Act . 2-14, 2-17, 2-18, 2-48 to 2-51
Veterans Land Administration .. 2-8, 2-14, 2-18, 2-25, 2-48 to 2-51
War Veterans Allowance .... 2-8, 2-13, 2-14, 2-43 to 2-47, 2-58

**CANADIAN PENSION COMMISSION PROGRAM**

Acts, orders and regulations ..... 3-9
Additional pension ..... 3-15
Adjudication ..... 3-7, 3-11, 3-14, 3-16
Adjudicative policy ..... 3-9
Aging of veterans ..... 3-12
Amputees ..... 3-16
Ancillary benefits decisions ..... 3-11
Assessment hearings ..... 3-6, 3-9, 3-12, 3-13, 3-14, 3-16
Attendance allowance ..... 3-15
Benefits ..... 3-9, 3-11, 3-12, 3-14, 3-15, 3-16
Bureau of Pensions Advocates ..... 3-9
Canadian Forces Supperannuation Act ..... 3-16
Cases awaiting hearing ..... 3-7, 3-8
Children ..... 3-15
Civilian War Pensions and Allowances Act ..... 3-9, 3-15
Civilians ..... 3-15, 3-16
Clothing allowance ..... 3-16
Deceased pensioner ..... 3-16
Decisions ..... 3-6, 3-9, 3-11, 3-14, 3-16
Department ..... 3-9
Deployed Commission offices ..... 3-7, 3-11
Disability pensions ..... 3-9, 3-12, 3-14, 3-15, 3-16
Employee benefits ..... 3-19
Entitlement boards . 3-6, 3-9, 3-12, 3-13, 3-14, 3-16
Exceptional incapacity ..... 3-15, 3-16
First decisions ..... 3-11, 3-16
Gallantry Gratuities and Annuities Order .... 3-16
Organization ..... 3-3, 3-9, 3-10
Pension Act ..... 3-9, 3-15, 3-16
Pension applications ..... 3-6, 3-9, 3-12, 3-14
Pensioners ..... 3-12, 3-15, 3-16
Planning element support ..... 3-11
Prisoners of war ..... 3-16
Program effectiveness ..... 3-3, 3-14
Proportionate pension ..... 3-15
Regular Force(s) ..... 3-12
Royal Canadian Mounted Police Superannuation Act ..... 3-9
Royal Canadian Mounted Police Pension Continuation Act ..... 3-9
Spouse ..... 3-15
Survivors' benefits ..... 3-15

**CANADIAN PENSION COMMISSION (cont'd)**

Trust fund decisions ..... 3-11, 3-16
Turnaround times ..... 3-6, 3-14
Veterans Appeal Board ..... 3-9
War Veterans Allowance Act ..... 3-16
Workload ..... 3-12, 3-16

**BUREAU OF PENSIONS ADVOCATES PROGRAM**

Appeals ..... 4-6, 4-7, 4-8, 4-9, 4-10, 4-11
Average elapsed time ..... 4-10, 4-11
Canadian Pension Commission .. 4-6, 4-8, 4-9, 4-10
Clients served ..... 4-10, 4-11, 4-12
Demand for service ..... 4-7, 4-9, 4-10
District offices ..... 4-6, 4-8, 4-9, 4-11
Legal services ..... 4-6, 4-8, 4-10
Organization ..... 4-3, 4-8, 4-9, 4-11
Pension Act ..... 4-8, 4-10
Pensions ..... 4-4, 4-6, 4-7, 4-8, 4-10
Private lawyer ..... 4-8
Rate of positive decisions ..... 4-10, 4-11
Veterans Appeal Board ... 4-6, 4-8, 4-9, 4-10, 4-11
Veterans' organization ..... 4-8
War Veterans Allowance Act ..... 4-8, 4-10

**VETERANS APPEAL BOARD PROGRAM**

Adjudication ..... 5-8
Allowance decisions ..... 5-7
Appeals ..... 5-6, 5-7, 5-8, 5-9, 5-10, 5-11
Assessment hearings ..... 5-8, 5-10
Canadian Pension Commission ..... 5-8, 5-10
Case flow ..... 5-10
Civilian War Pensions and Allowances Act ... 5-8
Decisions ..... 5-7, 5-8, 5-10
Department ..... 5-8, 5-10
Disability pensions ..... 5-8
Entitlement boards ..... 5-8, 5-10
Federal Court ..... 5-8
Final tribunal ..... 5-8
Organization ..... 5-3, 5-8, 5-9
Pensions ..... 5-4, 5-6, 5-7, 5-8, 5-9, 5-10, 5-11
Public Service 2000 ..... 5-9
Reconsiderations ..... 5-10
Regular Force(s) ..... 5-9
Royal Canadian Mounted Police ..... 5-8
Tax Court of Canada ..... 5-8
Turnaround time ..... 5-6, 5-7
Veterans Appeal Board Act ..... 5-8
War Veterans Allowance Act ..... 5-8

# Anciens combattants Canada

# Budget des dépenses 1992-1993

## Partie III

**Plan de dépenses**

**Les documents budgétaires**

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en trois parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder. Dans les documents de la Partie III, on fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes surtout axés sur les résultats attendus en contrepartie de l'argent dépensé.

Les instructions sur la façon de se procurer ces documents se trouvent sur le bon de commande qui accompagne la Partie II.

©Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1992

En vente au Canada par l'entremise des

Librairies associées
et autres libraires

ou par la poste auprès du

Groupe Communication Canada — Édition
Ottawa (Canada) K1A 0S9

N° de catalogue BT31-2/1993-III-49
ISBN 0-660-57050-5

*Imprimé sur du papier recyclé*

*Printed on recycled paper*

1992-1993 Budget des dépenses

Partie III

Anciens Combattants Canada

Aperçu du Portefeuille

Aperçu des programmes

Analyse par activité

Renseignements supplémentaires

## Préface

La présente publication est un document de référence contenant les prévisions des dépenses du portefeuille des Anciens combattants pour 1992-1993.

Elle commence par un bref aperçu du Portefeuille et des prévisions de dépenses, puis présente un plan de dépenses pour chacun des quatre programmes du Portefeuille, soit le ministère des Anciens combattants, la Commission canadienne des pensions, le Bureau de services juridiques des pensions et le Tribunal d'appel des anciens combattants. Ces plans de dépenses contiennent des renseignements financiers provenant des autorisations de dépenser contenues dans la Partie II du Budget des dépenses et dans le volume II des Comptes publics. Les résultats financiers en question peuvent servir de données de base pour l'évaluation des résultats financiers des programmes, pour la détermination des tendances et pour l'établissement des besoins futurs en ressources.

Le document est conçu de manière à permettre la consultation facile de renseignements particuliers dont le lecteur peut avoir besoin. On trouvera, à la page 3, une table des matières contenant uniquement les titres des divers chapitres. Des tables des matières plus détaillées précèdent ensuite chacun des programmes. Un index par sujet est fourni à la fin du document de façon à faciliter la tâche du lecteur qui veut obtenir des renseignements sur un sujet particulier.

Aussi, pour répondre aux besoins des lecteurs, le document fournit des renseignements de divers degrés de complexité et, pour indiquer les différents types de renseignements fournis, on a fait imprimer des barres noires à quatre niveaux différents en bordure des pages, comme suit :

- la barre du haut désigne la section consacrée à l'aperçu du Portefeuille. Cette section contient une brève introduction au plan de dépenses du Portefeuille; on y explique le rôle et les responsabilités du Portefeuille, la composition de son organisation et de son programme et ses priorités globales;

- la deuxième barre indique qu'on traite, dans ces pages, des aperçus des programmes. Ces sections contiennent des renseignements de base relatifs à chacun des programmes. On y décrit les aspects les plus importants des résultats futurs des programmes et on y fait état du rendement des programmes au cours de l'année écoulée. Dans les résultats financiers, on trouve des renvois à d'autres sections du document contenant des renseignements plus détaillés;

- la troisième barre désigne la section Analyse par activités du Programme des Anciens combattants. C'est le seul programme qui compte plus d'une activité; et

- la dernière barre désigne la section des renseignements supplémentaires. On y donne des renseignements portant sur les ressources du programme et des explications supplémentaires, une analyse et des données générales qui ne peuvent figurer pertinemment ailleurs dans le plan de dépenses.

## Table des matières


| | |
|---|---|
| Aperçu du Portefeuille | 1 - 1 |
| Programme des Anciens combattants | 2 - 1 |
| Programme de la Commission canadienne des pensions | 3 - 1 |
| Programme du Bureau de services juridiques des pensions | 4 - 1 |
| Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants | 5 - 1 |
| Index par sujet | 6 - 1 |

**Besoins financiers par autorisation**

| Crédits | (en milliers de dollars) | Budget principal 1992-1993 | Budget principal 1991-1992 |
|---|---|---|---|
| | **Anciens combattants** | | |
| | **Programme des Anciens combattants** | | |
| 1 | Dépenses de fonctionnement | 509 374 | 459 515 |
| 5 | Subventions et contributions | 1 492 669 | 1 394 719 |
| (L) | Ministre des Anciens combattants - Traitement et allocation pour automobile | 51 | 51 |
| (L) | Crédits de réadaptation et remboursements en vertu de l'article 15 de la Loi sur les indemnités de service de guerre, de redressements de compensation effectués en conformité avec la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants | 12 | 12 |
| (L) | Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays | 10 | 10 |
| (L) | Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants | 539 | 539 |
| (L) | Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés | 21 983 | 20 840 |
| | **Total du Programme** | 2 024 638 | 1 875 686 |
| | **Programme de la Commission canadienne des pensions** | | |
| 10 | Dépenses du Programme | 4 572 | 4 539 |
| (L) | Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés | 567 | 565 |
| | **Total du Programme** | 5 139 | 5 104 |
| | **Programme du Bureau de services juridiques des pensions** | | |
| 15 | Dépenses du Programme | 6 832 | 6 946 |
| (L) | Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés | 968 | 948 |
| | **Total du Programme** | 7 800 | 7 894 |
| | **Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants** | | |
| 20 | Dépenses du Programme | 2 719 | 2 711 |
| (L) | Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés | 387 | 378 |
| | **Total du Programme** | 3 106 | 3 089 |
| | **Total du Portefeuille** | 2 040 683 | 1 891 773 |

## A. Rôles et attributions

Le portefeuille des Anciens combattants est composé du ministère des Anciens combattants et de trois organismes : la Commission canadienne des pensions, le Bureau de services juridiques des pensions et le Tribunal d'appel des anciens combattants. Ces quatre organisations travaillent ensemble pour fournir une aide financière, matérielle et physique aux anciens combattants et aux personnes à leur charge. Cet effort coordonné ressort clairement dans l'énoncé de mission du Ministère :

> Offrir aux anciens combattants, aux civils admissibles et à leur famille des avantages et des services auxquels ils ont droit; favoriser leur bien-être et leur autonomie au sein de la collectivité et perpétuer dans la mémoire de tous les Canadiens le souvenir de leurs réalisations et des sacrifices qu'ils se sont imposés.

Environ 1 750 000 hommes et femmes ont servi le Canada en temps de guerre. Quelque 110 000 d'entre eux sont morts au cours de ces guerres. Le portefeuille des Anciens combattants a le mandat de perpétuer le souvenir de leurs sacrifices et de venir en aide aux Canadiens admissibles appartenant à l'un des groupes suivants :

- le personnel militaire qui a servi lors des Première et Seconde Guerres mondiales et dans les opérations des Nations Unies en Corée de 1950 à 1953;
- certains civils admissibles aux prestations en raison de leurs services en temps de guerre;
- les anciens membres de la Force régulière (y compris ceux qui ont servi dans les zones de service spécial) et de la Gendarmerie royale du Canada; et
- les survivants et les personnes à charge du personnel militaire et civil.

On estime que 602 800 anciens combattants sont encore vivants, dont près de 52 800 sont des femmes. Un Canadien sur trois de sexe masculin de plus de 65 ans est un ancien combattant. La moyenne d'âge de la population des anciens combattants du Canada est de 70 ans.

Le Canada reconnaît depuis longtemps les mérites des anciens combattants et de certains civils qui ont connu les souffrances de la guerre et consenti privations et sacrifices pour contribuer aux efforts de guerre et de maintien de la paix du pays. Les programmes et activités du Portefeuille ont été conçus et établis spécialement pour eux. Les anciens combattants, certains civils, leurs survivants et les personnes à leur charge reçoivent des prestations dans les domaines suivants :

Soins de santé,
Pensions,
Soutien financier,
Gestion des contrats immobiliers,
Aide juridique,
Appels.

Le Portefeuille assure un sain équilibre entre les coûts d'administration et les prestations et les services offerts.

---

PRESTATIONS AUX ANCIENS COMBATTANTS ET AUX PERSONNES À LEUR CHARGE : En 1992-1993, 1 879 000 000 $ ou 92 p. 100 du budget total du Portefeuille, qui est de 2 041 000 000 $ sera distribué à environ 248 000 anciens combattants et aux personnes à leur charge de la manière suivante : près de 1 105 000 000 $ en pensions, 573 000 000 $ pour les soins de santé et 201 000 000 $ sous forme de prestations financières et de prestations provenant des autres programmes d'aide.

---

## B. Organisation et programmes du Portefeuille

L'administration du portefeuille des Anciens combattants est coordonnée par le Comité de régie du Portefeuille, lequel tranche les questions ayant des conséquences sur l'ensemble du Portefeuille. Le Comité est présidé par le sous-ministre du ministère des Anciens combattants et il comprend le président de la Commission canadienne des pensions, le chef du Bureau de services juridiques des pensions et le président du Tribunal d'appel des anciens combattants.

Le portefeuille des Anciens combattants comprend quatre programmes :

- le Programme des Anciens combattants, assujetti à la Loi sur le ministère des Anciens combattants et aux mesures législatives connexes, par lequel on accorde toute une gamme de prestations et de services aux anciens combattants, aux personnes à leur charge et à leurs survivants;

- le Programme de la Commission canadienne des pensions, par lequel on rend des décisions sur les demandes de pension d'invalidité et de prestations connexes;

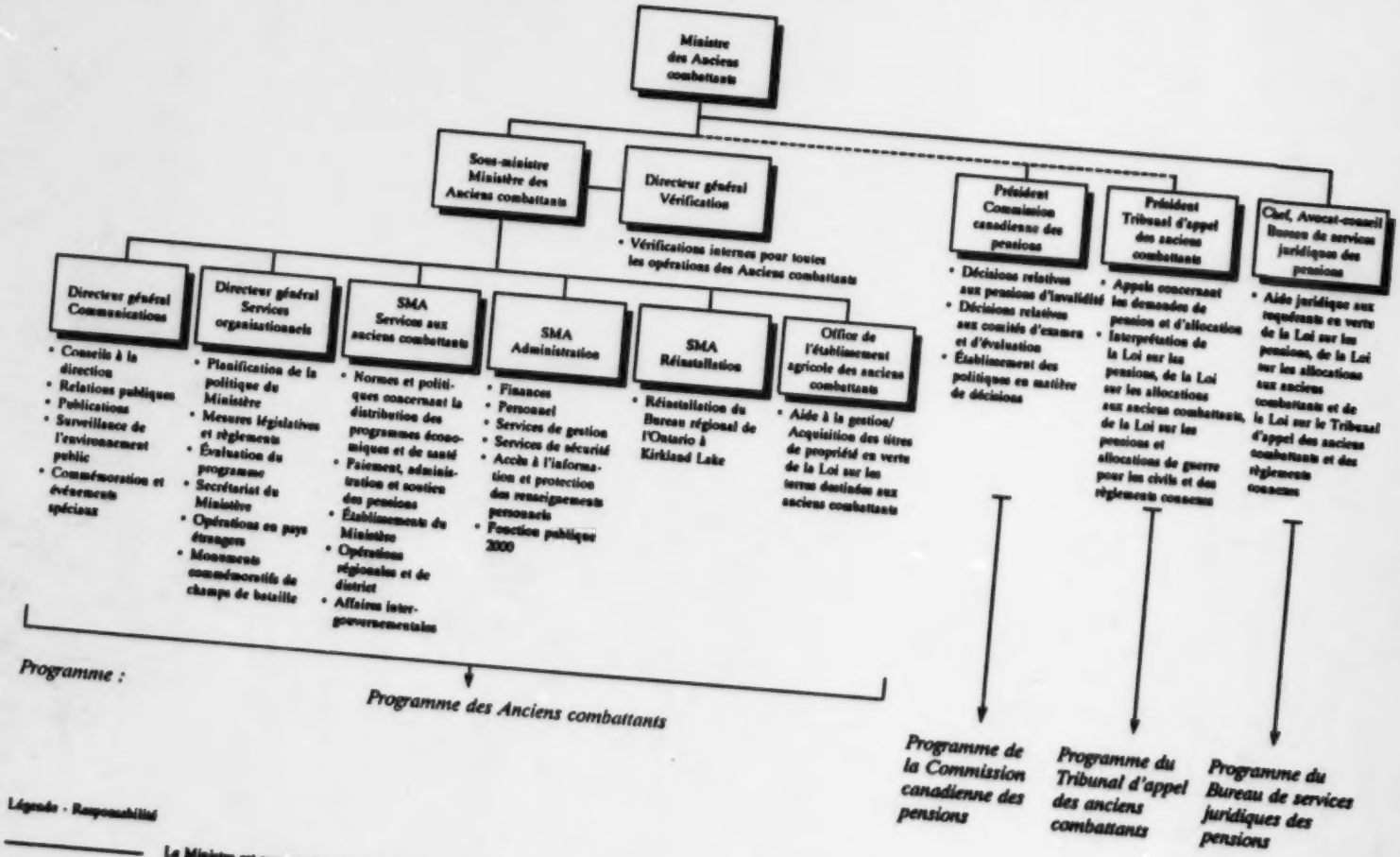
- le Programme du Bureau de services juridiques des pensions, par lequel on offre des services d'aide juridique gratuits lorsque des demandes ou des appels sont présentés à la Commission canadienne des pensions ou au Tribunal d'appel des anciens combattants; et

- le Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants, par lequel on étudie et on rend des décisions à l'égard d'appels interjetés dans le cas des pensions d'invalidité et des allocations d'anciens combattants.

La structure officielle des programmes du Portefeuille témoigne de l'entité juridique de chacun des organismes et du Ministère et fait ressortir l'autonomie de chacun d'eux en ce qui a trait à la représentation des droits et au respect des besoins des anciens combattants.

Au niveau de l'activité, le Ministère s'occupe des soins de santé, des pensions, du soutien financier, de la gestion des contrats immobiliers et de son administration. Les organismes, quant à eux, s'occupent principalement des questions ayant trait aux pensions (pour de plus amples renseignements sur la collaboration entre le Ministère et les organismes relativement aux services des pensions, voir la page 2-68).

**Tableau 1 : Organigramme du portefeuille des Anciens combattants**



## C. Priorités futures

### 1. Priorités à moyen terme

Aucun pays n'offre à ses anciens combattants de meilleurs programmes et prestations que le Canada. Le portefeuille des Anciens combattants porte une attention réelle au bien-être de ses bénéficiaires. Compte tenu de ce qui précède, les activités du Portefeuille continueront d'être exécutées avec courtoisie, promptitude, empressement et sollicitude.

La proportion croissante des anciens combattants âgés de plus de 65 ans présente un enjeu important pour le Portefeuille. L'expérience d'Anciens Combattants Canada dans le domaine de la gérontologie a une valeur inestimable pour une société qui prévoit, d'ici la fin du siècle, un nombre sans précédent de citoyens du troisième âge. Cette expérience appuie l'initiative du gouvernement de fournir un programme fédéral axé sur les préoccupations de tous les Canadiens du troisième âge.

Les trois éléments importants qui déterminent les priorités au niveau stratégique sont les suivants :

- le vieillissement de la population admissible des anciens combattants portera l'augmentation de la demande de soins de santé bien au-delà de la capacité actuelle du Portefeuille;

- les demandes de pensions et d'avantages liés aux pensions continuent d'augmenter. À cause de l'aggravation des affections médicales, chez les anciens combattants admissibles, le Portefeuille doit répondre à plus de demandes provenant de personnes qui désirent une évaluation plus élevée à l'égard de leur invalidité et qui désirent être reconnues admissibles à une pension en raison d'une nouvelle affection. La charge de travail reliée à ces demandes continue donc d'augmenter en conséquence; et

- l'augmentation prévue de la charge de travail, pour l'ensemble du Portefeuille, ne pourra être absorbée entièrement par l'accroissement de la productivité, et il deviendra plus difficile de maintenir la qualité du service.

Par conséquent, les priorités globales à moyen terme du Portefeuille sont les suivantes :

- distribuer les prestations et les services aux bénéficiaires avec délicatesse, compassion et compréhension;

- prendre des dispositions pour répondre à la demande de soins de santé au-delà du tournant du siècle;

- Anciens combattants poursuivra ses efforts pour assurer la perpétuation du souvenir des exploits de guerre des citoyens canadiens.

- dans l'esprit du projet Fonction publique 2000, engager notre personnel à rechercher l'excellence dans la livraison de nos programmes, l'attention que nous portons aux besoins de nos clients et la rentabilité de nos opérations;

- réaffecter les ressources des secteurs où la demande diminue aux secteurs où le volume de travail augmente et rationaliser les modalités administratives au sein du Portefeuille afin de permettre d'autres réaffectations des ressources et confier la distribution des services à des organismes extérieurs lorsque cela est justifié pour préserver la qualité du service et pour des raisons d'ordre financier; et

- dans l'optique de notre engagement selon lequel le bien-être de notre personnel vient tout juste après notre engagement de servir nos bénéficiaires, faire en sorte que les changements soient mis en oeuvre sans provoquer une diminution du niveau des services aux anciens combattants ni d'effets négatifs sur le personnel du Portefeuille.

## 2. Priorités à court terme : 1992-1993

**Soins de santé** : Anciens combattants poursuivra ses efforts en vue de conclure des ententes fédérales-provinciales pour augmenter et/ou réaffecter de la façon appropriée le nombre de lits pour soins prolongés que les anciens combattants ont besoins. Au besoin, le Portefeuille s'efforcera de rénover ou de remplacer les établissements contractants actuels pour prodiguer des niveaux de soins plus élevés aux anciens combattants (voir les pages 2-25, 2-26, 2-31 à 2-33).

Les autres priorités à court terme du Portefeuille en ce qui concerne les soins de santé sont les suivantes :

- On dépensera 175 000 000 $ pour les traitements médicaux, chirurgicaux et dentaires, incluant le paiement des prothèses des anciens combattants admissibles (voir les pages 2-29, 2-34 et 2-35);

- Malgré les ressources limitées, le Portefeuille continuera de déployer les efforts nécessaires pour rationaliser l'exécution et l'administration du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, lequel connaît un essor rapide :

  - environ 91 300 bénéficiaires recevront 162 000 000 $ dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) (voir les pages 2-29, 2-35 à 2-37); et

  - on mettra en oeuvre les recommandations résultant d'une évaluation du PAAC en vue d'améliorer l'efficience de ce programme (voir les pages 2-36, 2-38 et 2-60).

**Pensions** : Le Portefeuille maintiendra à un niveau élevé la qualité des services aux bénéficiaires, en ce qui concerne l'administration des pensions (voir les pages 2-25, 2-39, 3-1, 4-1 et 5-1).

- environ 151 000 bénéficiaires recevront plus d'un milliard de dollars (1 105 000 000 $) en prestations (voir les pages 2-39 à 2-47); et

- le Ministère continuera de simplifier le processus des pensions, du moins la partie du processus qui est de son ressort, et il adoptera, dans la mesure du possible, des méthodes permettant d'améliorer la productivité.

**Soutien financier :** Les paiements des allocations d'ancien combattant et des allocations de guerre pour les civils aux anciens combattants, aux civils admissibles et aux personnes à leur charge continueront de diminuer au fur et à mesure qu'un plus grand nombre de bénéficiaires et de conjoints de bénéficiaires commenceront à recevoir des prestations en vertu de la Loi sur la sécurité de la vieillesse, du Régime des pensions du Canada et du Régime de rentes du Québec. On verra à maintenir les normes élevées de services et à continuer d'améliorer la distribution des prestations aux bénéficiaires. Aussi :

- environ 38 300 bénéficiaires recevront plus de 166 000 000 $ en allocations (voir les pages 2-48 à 2-53);
- on mettra au point une méthode d'exécution en deux points du Programme des allocations d'anciens combattants (voir la page 2-52);
- en vertu des nouveaux règlements qui ont été adoptés, le Ministère modifiera sa façon de gérer les comptes sous tutelle (voir les pages 2-27 et 2-52);
- on améliorera aussi, en vertu des nouveaux règlements, le Programme relatif aux funérailles et aux inhumations (voir la page 2-53); et
- on mettra en oeuvre les recommandations résultant d'une évaluation du programme du Fonds de secours (voir la page 2-52).

**Gestion des contrats immobiliers :** En 1992-1993, les services régionaux de l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants (OEAAC) continueront d'être fusionnés aux opérations régionales du Secteur des services aux anciens combattants. On fusionnera les services communs à mesure qu'on pourra le faire et dans les secteurs où la chose sera possible, suivant le volume décroissant de la charge de travail de l'OEAAC.

## D. Plan de dépenses du Portefeuille

Le Portefeuille prévoit que ces dépenses totaliseront 2,1 milliards de dollars en 1992-1993. Le tableau 2 présente un sommaire du plan de dépenses par programme. Le tableau 3 présente l'affectation des ressources humaines.

**Tableau 2 : Plan de dépenses du Portefeuille par programme**

| (en milliers de dollars) | Budget des dépenses 1992-1993 | Prévu 1991-1992 | Différence $ | Différence % | Détails à la page |
|---|---|---|---|---|---|
| **Budgétaire** | | | | | |
| Programme des Anciens combattants | 2 024 638 | 1 888 530 | 136 108 | 7,2 | 2-9 |
| Programme de la Commission canadienne des pensions | 5 139 | 5 224 | (85) | (1,6) | 3-6 |
| Programme du Bureau de services juridiques des pensions | 7 800 | 8 102 | (302) | (3,7) | 4-6 |
| Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants | 3 106 | 3 125 | (19) | (0,6) | 5-6 |
| | 2 040 683 | 1 904 981 | 135 702 | 7,1 | |
| **Non budgétaire** | | | | | |
| Remboursement de prêts consentis en vertu de la Loi sur l'établissement agricole des anciens combattants (Programme des Anciens combattants) | (12 000) | (13 500) | 1 500 | 11 | |

**Tableau 3 : Répartition des ressources humaines du Portefeuille**

| Années-personnes | Budget des dépenses 1992-1993 | Prévu* 1991-1992 | Différence A-P | Différence % | Détails à la page |
|---|---|---|---|---|---|
| Programme des Anciens combattants | 3 508 | 3 692 | (184) | 4,9 | 2-9 |
| Programme de la Commission canadienne des pensions | 57 | 56 | 1 | 1,8 | 3-6 |
| Programme du Bureau de services juridiques des pensions | 131 | 131 | - | | 4-6 |
| Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants | 46 | 43 | 3 | 6,9 | 5-6 |
| | 3 742 | 3 922 | (180) | 4,6 | |

*Prévisions au 31 octobre 1991

Le tableau 4 présente le plan de dépenses du Portefeuille par activité, y compris l'administration du Ministère.

**Tableau 4 : Plan de dépenses par activité en 1992-1993**

| (en milliers de dollars) | Budget des dépenses 1992-1993 | Prévu* 1991-1992 | Différence $ | Différence % | Détails à la page |
|---|---|---|---|---|---|
| Soins de santé | 633 112 | 556 265 | 76 847 | 13,8 | 2-9 |
| Pensions | 1 145 078 | 1 066 559 | 78 519 | 7,3 | 2-68 |
| Soutien financier | 220 224 | 237 777 | (17 553) | (7,4) | 2-9 |
| Gestion des contrats immobiliers | 3 381 | 3 755 | (374) | (9,9) | 2-9 |
| Administration du Ministère | 38 888 | 40 625 | (1 737) | (4,3) | 2-9 |
| | 2 040 683 | 1 904 981 | 135 702 | 7,1 | |

* Prévisions au 31 octobre 1991

Le tableau 5 donne un aperçu de la valeur estimative des prestations que les anciens combattants et les personnes à leur charge recevront au cours de cinq ans. Ces chiffres ne comprennent pas les coûts de fonctionnement, sauf pour les soins de santé qui comprennent les coûts de fonctionnement des établissements du Ministère.

**Tableau 5 : Prestations versées aux anciens combattants et aux personnes à leur charge de 1988-1989 à 1992-1993**

| (en milliers de dollars) | Budget des dépenses 1992-1993 | Prévu* 1991-1992 | Réel 1990-1991 | Réel 1989-1990 | Réel 1988-1989 |
|---|---|---|---|---|---|
| Soins de santé | 572 752 | 497 515 | 441 440 | 375 990 | 321 135 |
| Pensions(1) | 1 108 564 | 1 028 625 | 982 015 | 897 834 | 832 582 |
| Soutien financier et prestations provenant des autres programmes d'aide | 201 047 | 216 459 | 242 773 | 284 334 | 329 104 |
| | 1 882 363 | 1 742 599 | 1 666 228 | 1 558 158 | 1 482 821 |

* Prévisions au 31 octobre 1991
(1) Inclut l'aide à l'inhumation (3,6 millions en 1992-1993)

## E. Publications du Portefeuille

Pour de plus amples renseignements sur les programmes et les services du Portefeuille, on peut se procurer les publications suivantes à la Direction générale des communications du Ministère :

INSTRUCTIONS ET CONSEILS JURIDIQUES AU SUJET DES PENSIONS EN RAISON D'UN DÉCÈS OU D'UNE INVALIDITÉ LIÉS AU SERVICE MILITAIRE, Bureau de services juridiques des pensions, numéro de catalogue VQ4-1/1990, Approvisionnements et Services Canada

PENSIONS POUR INVALIDITÉ OU DÉCÈS LIÉS AU SERVICE MILITAIRE, Commission canadienne des pensions, numéro de catalogue V44-5/1990, Approvisionnements et Services Canada

ALLOCATIONS AUX ANCIENS COMBATTANTS ET ALLOCATIONS DE GUERRE POUR LES CIVILS, Anciens Combattants Canada, numéro de catalogue V44-4/1989, Approvisionnements et Services Canada

RAPPORT ANNUEL 1990-1991, Anciens Combattants Canada, numéro de catalogue V1/1991, Approvisionnements et Services Canada

FUNÉRAILLES, INHUMATION ET PIERRES TOMBALES, Anciens Combattants Canada, numéro de catalogue V32-20/1988, Approvisionnements et Services Canada

SERVICES ET AVANTAGES - ANCIENS COMBATTANTS, Anciens Combattants Canada, numéro de catalogue V32-21/1991, Approvisionnements et Services Canada

PROGRAMME POUR L'AUTONOMIE DES ANCIENS COMBATTANTS, Anciens Combattants Canada, numéro de catalogue V32-44/1991, Approvisionnements et Services Canada

**Lois, règlements et décrets importants administrés par le portefeuille des Anciens combattants**

**1. Lois***

Loi sur le Fonds de bienfaisance de l'Armée
Loi sur l'aide aux enfants des morts de la guerre (Éducation)
Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils
Loi sur le ministère des Anciens combattants
Loi sur les pensions
Loi de l'assurance des soldats de retour au pays
Loi d'établissement de soldats
Loi sur les prestations de service de guerre destinées aux agents spéciaux
Loi sur les prestations de services de guerre pour les surveillants
Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants
Loi sur les avantages destinés aux anciens combattants
Loi sur l'assurance des anciens combattants
Loi sur les terres destinées aux anciens combattants
Loi sur les indemnités de service de guerre
Loi sur les allocations aux anciens combattants
Loi sur le Corps féminin de la Marine royale et le *South African Military Nursing Service* (Service sud-africain d'infirmières militaires) (Prestations)

**2. Règlements, décrets et ordonnances**

Règlement sur le Fonds de bienfaisance de l'Armée
Règlement sur le Fonds de secours (AAC et AGC)
Règlement sur l'aide aux enfants des morts de la guerre (Éducation)
Décret d'indemnisation (guerre) des employés civils de l'État
Ordonnance sur le paiement aux personnes à charge de membres décédés ou d'anciens membres
Règlement sur la délégation des pouvoirs (LTAC)
Règlement sur la signature de contrats et de conventions en vue de la construction d'édifices
Règlement sur la souscription apposée aux pièces
Règlement sur l'exécution de baux
Règlement sur la signature de documents visant l'achat de propriétés
Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation
Décret sur les prestations pour bravoure
Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants
Ordonnance sur le paiement à un enfant ou à une personne à charge qui n'est pas saine d'esprit
Règlement sur le Fonds du Souvenir
Décret sur la Croix du Souvenir (Première Guerre mondiale)
Décret sur la Croix du Souvenir (Seconde Guerre mondiale)
Règlement sur la formation des pensionnés
Règlement sur les comités consultatifs régionaux
Règlement sur l'assurance des soldats de retour au pays
Décret sur la pension dans les zones de service spécial
Règlement sur les ateliers d'anciens combattants
Règlement sur les allocations aux anciens combattants
Règlement sur le Tribunal d'appel des anciens combattants
Règlement sur l'inhumation des anciens combattants
Règlement sur les successions des anciens combattants
Règlement sur les soins de santé des anciens combattants
Règlement sur l'assurance des anciens combattants
Règlement sur les terres destinées aux anciens combattants
** Règlement sur la réadaptation des anciens combattants
Règlement sur le traitement des anciens combattants
Règlement sur les indemnités de service de guerre

* Les lois suivantes ont été abrogées en 1990 : Loi sur les prestations aux anciens combattants alliés, Loi sur les prestations de service de guerre pour les pompiers, Loi sur la réintégration dans les emplois civils, Loi sur les prêts commerciaux et professionnels aux anciens combattants et Loi sur la réadaptation des anciens combattants.

** Abrogation prévue en 1992-1993.

**Lois, règlements et décrets importants administrés par le portefeuille des Anciens combattants (suite)**

### 3. Arrangements administratifs

Le Portefeuille partage la responsabilité de l'administration des lois et règlements qui suivent :

Loi sur la continuation de la pension des services de défense
Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada
Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada
Règlement sur l'indemnisation des détenus de pénitenciers
Loi sur la prise en charge des prestations de la Commission de secours d'Halifax

**Programme des Anciens combattants**

**1992-1993**
**Plan de dépenses**

## Table des matières


**Autorisations de dépenser**

A. Autorisations pour 1992-1993 2-4
B. Emploi des autorisations en 1990-1991 2-6

**Section I**
**Aperçu du Programme**

A. Plans pour 1992-1993
   1. Points saillants 2-7
   2. Sommaire des besoins financiers 2-9
B. Rendement récent
   1. Points saillants 2-12
   2. Examen des résultats financiers 2-16
C. Données de base
   1. Introduction 2-18
   2. Mandat 2-18
   3. Objectif du Programme 2-19
   4. Organisation du Programme en vue de son exécution 2-19
D. Perspective de planification
   1. Facteurs externes qui influent sur le Programme 2-22
   2. État des initiatives annoncées antérieurement 2-26
E. Efficacité du Programme 2-27

**Section II**
**Analyse par activité**

A. Soins de santé 2-28
B. Pensions 2-39
C. Soutien financier 2-48
D. Gestion des contrats immobiliers 2-54
E. Administration du Ministère 2-58

**Section III**
**Renseignements supplémentaires**

A. Aperçu des ressources du Programme
   1. Besoins financiers par article 2-61
   2. Besoins en personnel 2-62
   3. Paiements de transfert 2-64
   4. Recettes 2-66
   5. Coût net du Programme 2-67
B. Autres renseignements
   1. Pensions 2-68

## Autorisations de dépenser

### A. Autorisations pour 1992-1993 - Partie II du Budget des dépenses

**Besoins financiers par autorisation**

| Crédits | (en milliers de dollars) | Budget principal 1992-1993 | Budget principal 1991-1992 |
|---|---|---|---|
| | **Programme des Anciens combattants** | | |
| 1 | Dépenses de fonctionnement | 509 374 | 459 515 |
| 5 | Subventions et contributions | 1 492 669 | 1 394 719 |
| (L) | Ministre des Anciens combattants - Traitement et allocation pour automobile | 51 | 51 |
| (L) | Crédits de réadaptation et remboursement en vertu de l'article 15 de la Loi sur les indemnités de service de guerre, de redressements de compensation effectués en conformité avec la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants | 12 | 12 |
| (L) | Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays | 10 | 10 |
| (L) | Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants | 539 | 539 |
| (L) | Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés | 21 983 | 20 840 |
| | **Total du Programme** | 2 024 638 | 1 875 686 |

**Crédits - Libellé et sommes demandées**

| Crédits | (en dollars) | Budget principal 1992-1993 |
|---|---|---|
| | **Programme des Anciens combattants** | |
| 1 | Anciens Combattants - Dépenses de fonctionnement; entretien de propriétés, y compris les dépenses afférentes à des travaux de génie, de recherches techniques et autres qui n'ajoutent aucune valeur tangible à la propriété immobilière, aux taxes, à l'assurance et au maintien des services publics; autorisation, sous réserve de l'approbation du gouverneur en conseil, d'effectuer des travaux de réparation nécessaires sur des propriétés construites en vertu de contrats particuliers à prix ferme et destinées aux anciens combattants conformément à la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants, afin de corriger des défectuosités dont ni l'ancien combattant ni l'entrepreneur ne peuvent être tenus financièrement responsables, ainsi que tout autre travail qui s'impose sur d'autres propriétés afin de sauvegarder l'intérêt que le Directeur y possède | 509 374 000 |
| 5 | Anciens combattants - Subventions inscrites au Budget et contributions, le montant inscrit à chacun des postes pouvant être modifié sous réserve de l'approbation du Conseil du Trésor | 1 492 669 000 |

**Programme par activités**

| (en milliers de dollars) | Budget principal 1992-1993 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Années-personnes autorisées* | Budgétaire | | | Total | Budget principal 1991-1992 |
| | | Fonctionnement | Dépenses en capital | Paiements de transferts | | |
| Soins de santé | 2 284 | 439 637 | 2 358 | 191 117 | **633 112** | 527 935 |
| Pensions | 367 | 20 398 | 71 | 1 108 564 | **1 129 033** | 1 064 388 |
| Soutien financier | 357 | 26 541 | 146 | 193 537 | **220 224** | 238 671 |
| Gestion des contrats immobiliers | 64 | 3 341 | 28 | 12 | **3 381** | 4 612 |
| Administration du Ministère | 426 | 38 285 | 603 | | **38 888** | 40 080 |
| | 3 498 | 528 202 | 3 206 | 1 493 230 | **2 024 638** | 1 875 686 |
| Années-personnes autorisées en 1991-1992 | 3 531 | | | | | |

* Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, voir le tableau 38, page 2-63.

**B. Emploi des autorisations en 1990-1991 - Volume II des Comptes publics**

| Crédits (dollars) | | Budget principal | Total disponible | Emploi réel |
|---|---|---|---|---|
| | **Programme des Anciens combattants** | | | |
| 1 | Dépenses de fonctionnement | 419 640 000 | 454 344 600 | **449 060 318** |
| 5 | Subventions et contributions | 1 318 086 000 | 1 368 086 001 | **1 338 317 422** |
| (L) | Ministre des Anciens combattants - Traitement et allocation pour automobile | 49 400 | 49 825 | **49 825** |
| (L) | Crédits de réadaptation et remboursements en vertu de l'article 15 de la Loi sur les indemnités de service de guerre, de redressements de compensation effectués en conformité avec la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants | 12 000 | 517 | **517** |
| (L) | Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays (Loi de l'assurance des soldats de retour au pays) | 10 000 | 9 493 | **9 493** |
| (L) | Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants (Loi de l'assurance des anciens combattants) | 539 000 | 524 395 | **524 395** |
| (L) | Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés | 19 189 000 | 20 586 000 | **20 586 000** |
| (L) | Remboursements des montants inscrits aux recettes au cours des années précédentes | - | 781 636 | **781 636** |
| (L) | Réduction des avances (Loi sur les terres destinées aux anciens combattants) | - | 4 413 | **4 413** |
| | **Total du Programme - Budgétaire** | 1 757 525 400 | 1 844 386 880 | **1 809 334 019** |
| | **Non budgétaire** | | | |
| | Prêts à la Caisse de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants, conformément aux Parties I, II et III de cette Loi modifiée par la Loi portant affectation de crédits relative au crédit L55, n• 3, 1970. Limite 605 millions de dollars (montant net) | | 530 332 605 | **(13 700 638)** |

## Section I
## Aperçu du programme

### A. Plans pour 1992-1993

#### 1. Points saillants

Au cours de 1992-1993, le programme des Anciens combattants prévoit ce qui suit :

**Soins de santé (voir les pages** 2-28 à 2-38)

- un montant de 573 000 000 $ sera payé directement aux bénéficiaires ou à leur égard au chapitre des traitements médicaux, du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, des ententes de cession d'hôpitaux, des soins en établissements et d'autres services de santé achetés (voir les pages 2-23, 2-25, 2-29, 2-31, 2-32 et 2-37);

- une augmentation des demandes traitées dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, dont le nombre passera, selon les estimations, de 83 000 en 1991-1992 à 91 300 en 1992-1993 (voir les pages 2-35 à 2-37);

- la fin de la mise en oeuvre du projet d'amélioration du Programme pour l'autonomie des anciens combattants avant le 31 décembre 1992 (voir la page 2-36);

- l'amélioration du service de prévision et du soutien aux initiatives de planification, grâce au nouveau modèle prévisionnel établi pour les autres services de santé achetés et grâce au modèle prévisionnel amélioré établi pour le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (voir la page 2-31);

- l'aménagement de la section pour anciens combattants du nouveau centre de santé Perley et Rideau, qui doit être prêt en décembre 1993. L'aménagement de cet établissement fait suite à la cession du Foyer Rideau à la province de l'Ontario, et l'on s'attend à ce que l'opération soit terminée au début de 1992-1993 (voir la page 2-31);

- les pourparlers se poursuivront avec les représentants de certaines provinces en vue de la cession d'autres établissements du Ministère aux provinces ou à des tiers (voir la page 2-31);

- le remplacement de 115 lits pour soins de longue durée, réservé en priorité aux anciens combattants, au Pavillon Memorial à Victoria en Colombie-Britannique (voir la page 2-32);

- la poursuite des efforts pour accroître le stock de lits pour soins prolongés destinés aux anciens combattants, grâce à une stratégie de négociation fédérale-provinciale approuvée par le Conseil du Trésor (voir les pages 2-25, 2-26 et 2-31);

- la poursuite des négociations, jusqu'à la fin de l'année, en vue du transfert à l'hôpital Parkwood et à l'hôpital psychiatrique de London en Ontario, des anciens combattants hospitalisés à l'Institut de psychiatrie (voir la page 2-33); et

- la poursuite des négociations avec des établissements contractants de l'ensemble du pays, en vue de mettre en application les accords génériques d'exploitation ainsi que le programme de base (voir les pages 2-33 et 2-34).

**Pensions (voir les pages 2-39 à 2-47)**

- un montant de plus d'un milliard de dollars sera versé en prestations à environ 151 000 bénéficiaires (voir les pages 2-40 et 2-41);

- on continuera à simplifier le processus des pensions et on établira une stratégie de développement et de soutien continus dans le domaine informatique (voir la page 2-46); et

- on continuera à améliorer l'efficience et l'efficacité des opérations des pensions (voir la page 2-46).

**Soutien financier (voir les pages 2-48 à 2-53)**

- on versera plus de 166 millions de dollars à quelque 38 300 bénéficiaires de l'allocation d'anciens combattants et de l'allocation de guerre pour les civils (voir les pages 2-49 et 2-50);

- on élaborera des plans visant à établir deux points de distribution du programme des allocations d'ancien combattant (voir la page 2-52);

- on appliquera les nouveaux règlements relatifs à l'administration du Programme des funérailles et de l'inhumation, ce qui simplifiera le processus des demandes d'aide (voir la page 2-53);

- la gestion des comptes sous tutelle se fera conformément aux nouveaux règlements (voir la page 2-52); et

- l'administration du Fonds de secours sera régie par de nouveaux règlements (voir la page 2-52).

**Gestion des contrats immobiliers (voir les pages 2-54 à 2-57)**

- l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants administrera 10 750 comptes constituant un capital en circulation de 51 000 000 $ à recouvrer (voir la page 2-54).

**Administration du Ministère (voir les pages 2-58 à 2-60)**

- le déménagement du bureau régional de l'Ontario du Ministère de Toronto à Kirkland Lake amorcé en 1990 sera achevé au cours de 1993 (voir la page 2-15);

- on poursuivra la mise en application des principes reliés à l'opération Fonction publique 2000 et on améliorera l'efficacité de l'administration au moyen des nouveaux systèmes administratifs et des nouveaux systèmes de soutien des programmes (voir la page 2-59);

- on verra à la mise en application systématique des nouveaux règlements sur les langues officielles (voir la page 2-60); et

- on proposera une nouvelle méthode d'auto-identification aux employés susceptibles de faire partie des groupes-cibles aux fins du Programme d'équité en matière d'emploi et on prendra les moyens pour atteindre les objectifs du Conseil du Trésor (voir la page 2-60).

## 2. Sommaire des besoins financiers

Le tableau 1 ci-après indique les besoins financiers par activité du Programme du ministère des Anciens combattants pour l'année budgétaire et pour l'exercice en cours.

**Tableau 1 : Besoins financiers par activité**

| (en milliers de dollars) | Budget des dépenses 1992-1993 | Prévu* 1991-1992 | Différence | Détails à la page |
|---|---|---|---|---|
| Soins de santé | 633 112 | 556 265 | 76 847 | 2-29 |
| Pensions | 1 129 033 | 1 050 108 | 78 925 | 2-40 |
| Soutien financier | 220 224 | 237 777 | (17 553) | 2-49 |
| Gestion des contrats immobiliers | 3 381 | 3 755 | (374) | 2-54 |
| Administration du Ministère | 38 888 | 40 625 | (1 737) | 2-58 |
| | 2 024 638 | 1 888 530 | 136 108 | |
| Années-personnes** | | | | |
| Contrôlées par le CT | 3 498 | 3 682 | (184) | |
| Autres | 10 | 10 | - | |
| | 3 508 | 3 692 | (184) | |

* Prévisions au 31 octobre 1991

** Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, voir le tableau 38, page 2-63.

**Explication de la différence :** Les besoins financiers de 1992-1993 sont d'environ 7 p. 100 ou 136 millions de dollars de plus que les prévisions du Budget des dépenses principal de 1991-1992 (au 31 octobre 1991). Cette augmentation est principalement due aux facteurs suivants :

| | (000 $) |
|---|---|
| **Soins de santé** | |
| • besoins en capital liés au fonctionnement de l'Hôpital Sainte-Anne. Cette augmentation est nécessaire pour assurer le maintien d'un environnement sain et sûr | 1 000 |
| • contributions aux provinces pour l'aménagement de nouveaux lits pour soins à long terme et la cession du Foyer Rideau pour anciens combattants | 21 500 |
| • augmentation du nombre de clients et des facteurs inflationnistes influant sur les coûts des services de traitements médicaux, chirurgicaux et dentaires, du Programme de libre choix de l'hôpital et des services dans les établissements contractuels | 26 600 |
| • augmentation reliée aux taux de participation accru des anciens combattants admissibles au Programme pour l'autonomie des anciens combattants et aux facteurs inflationnistes établis selon un modèle de prévision | 25 100 |
| • réduction résultant d'une dépense unique pour l'achat d'un terrain incluse dans les prévisions de 1991-1992 pour le nouveau Foyer Rideau pour anciens combattants | (3 300) |
| • gestion du projet de cession du Foyer Rideau pour anciens combattants à la province de l'Ontario et exigences connexes relatives au réaménagement des effectifs | 700 |
| **Pensions** | |
| • augmentation des pensions imputable principalement au rajustement selon l'indice des prix à la consommation | 79 900 |
| **Soutien financier** | |
| • réduction des allocations aux anciens combattants due à une baisse du nombre de clients et à un meilleur accès aux autres sources de revenu | (19 200) |
| • augmentation des besoins du Fonds du Souvenir imputable à l'impact de la Taxe sur les produits et services | 1 400 |

- augmentation des besoins du Programme d'aide pour l'inhumation des anciens combattants reliée à l'accroissement prévu du nombre de demandes — 2 500

Autres (toutes les activités)

- un rajustement du Conseil du Trésor, par suite des augmentations de salaire pour 1992-1993 — 4 900

- la décision du Conseil de Trésor de financer les allocations de maternité/les indemnités de départ (2,1 millions de dollars) et les services de la gestion des transports (1 million de dollars) par l'entremise du crédit 5 du C.T. et d'un crédit annuel, respectivement — (3 100)

- une diminution de 184 années-personnes, principalement due aux Anciens combattants ayant servi au Canada et à la relocalisation du Bureau régional de l'Ontario — (1 600)

**Explication des prévisions de 1991-1992** : Les prévisions de 1991-1992, qui sont fondées sur les renseignements dont la direction disposait au 31 octobre 1991, à 12,8 millions de dollars, soit moins de 1 p. 100 de celles du Budget des dépenses principal de 1991-1992 qui s'établissent à 1 875 milliards de dollars (Extraits de la Partie II du Budget des dépenses). Cette augmentation est due principalement aux facteurs suivants :

Soins de santé

- augmentation des contributions aux provinces pour l'aménagement de nouveaux lits de soins à long terme et pour la cession du Foyer Rideau pour anciens combattants — 5 000

- augmentation du nombre de clients influant sur les coûts des services de traitements médicaux, chirurgicaux et dentaires, du Programme de libre choix de l'hôpital et des services des établissements contractuels — 21 500

- gestion du projet de cession du Foyer Rideau pour anciens combattants à la province de l'Ontario et coûts reliés au réaménagement des effectifs et à l'achat d'un terrain — 4 600

Pensions

- diminution des paiements de pension reliée à une diminution dans le nombre de clients prévus (15 000)

Soutien financier

- une baisse au titre des allocations aux anciens combattants, par suite d'une légère diminution du nombre de clients (3 300)

- une baisse nette au titre de l'aide pour l'inhumation et au Fonds du Souvenir en raison d'un changement dans les projections (300)

- une augmentation nette au titre des «autres subventions», en raison d'une augmentation du volume ou d'une hausse des coûts par responsabilité 600

Administration du Ministère

- une réduction des besoins relatifs à la relocalisation du Bureau régional de l'Ontario (800)

Autres (toutes les activités)

- le solde représente principalement la valeur nette des traitements et salaires après certains rajustements de compensation comme la réduction de février 1991 par le Conseil du Trésor et un rajustement aux traitements de base pour traduire les besoins réels 500

## B. Rendement récent

### 1. Points saillants du Programme en 1990-1991 et 1991-1992

Au lieu de mettre l'accent sur le soutien du revenu, on cherche maintenant à élaborer une gamme variée de programmes de soins de santé afin de répondre aux besoins d'une clientèle qui vieillit. On s'efforce particulièrement d'élaborer des lois et des nouvelles méthodes efficaces et peu coûteuses en vue de faire face à l'accroissement de cette activité du programme.

Voici d'autres points saillants du Programme en 1990-1991 et 1991-1992 :

Soins de santé (voir les pages 2-28 à 2-38)

- le 31 mars 1991, plus de 391 000 anciens combattants étaient admissibles aux programmes de soins de santé. En 1990-1991, 441 millions de dollars en prestations ont été versés aux bénéficiaires ou à leur égard pour des traitements médicaux, le

Programme pour l'autonomie des anciens combattants, les ententes dans le cadre de cession des hôpitaux, les soins en établissement et les autres services de santé achetés. Il s'agit d'une augmentation de 65 millions de dollars ou de 17 p. 100 comparativement à 1989-1990 (voir la page 2-30);

- le 31 mars 1991, 71 879 anciens combattants recevaient des prestations en vertu du Programme pour l'autonomie des anciens combattants. De ce nombre, 68 904 étaient soignés chez eux et 2 975, dans un établissement. En 1990-1991, le programme a coûté 111,6 millions de dollars, soit une augmentation de 26 millions de dollars ou de 30 p. 100 par rapport à 1989-1990 (voir les pages 2-30, 2-35, 2-36, et 2-37);

- le Système de comptabilisation des traitements est devenu entièrement opérationnel à l'échelle nationale, en avril 1990 (voir les pages 2-35 et 2-38);

- le ministre des Anciens combattants a inauguré officiellement la nouvelle section pour anciens combattants du Centre de réadaptation Wascana en Saskatchewan, le 25 mai 1990;

- comme le gouvernement a approuvé une stratégie relativement au nombre de lits requis pour les soins à long terme des anciens combattants au cours des 20 prochaines années, le Ministère a négocié avec succès et signé les ententes-cadres en matière de soins de santé pour les anciens combattants avec les provinces de la Colombie-Britannique en juin 1990 et du Nouveau-Brunswick en novembre 1990 (voir la page 2-26);

- en septembre 1990, des anciens combattants se sont installés dans la nouvelle aile George-Hees du Centre médical Sunnybrook à Toronto, en Ontario;

- le nouveau Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants a été approuvé en septembre 1990 (voir la page 2-37);

- une unité de cinq lits pour anciens combattants a été créée en février 1991 au Foyer Notre-Dame de Saint-Léonard, au Nouveau-Brunswick (voir la page 2-33);

- on a haussé, à compter d'avril 1991, le montant du revenu protégé, pour les couples, avant prélèvement des frais de repas et des frais d'hébergement en établissement (voir la page 2-25);

- des modifications et des changements ont été apportés au Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants ainsi qu'aux politiques touchées en 1991 et en 1992 (voir la page 2-38);

- les pensionnés des zones de service spécial sont admissibles au Programme pour l'autonomie des anciens combattants depuis le 24 juin 1991 (voir la page 2-37);

- le Ministère a mis en place un prototype de système de contrôle de l'admissibilité à l'hiver 1991-1992 (voir la page 2-38);

- le Ministère prévoit signer une entente avec la province de l'Ontario et l'hôpital Perley d'Ottawa en février 1992 pour la cession du Foyer Rideau pour anciens combattants (voir la page 2-31); et

- il est prévu que, d'ici le 31 mars 1992, les anciens combattants auront accès à douze lits pour soins prolongés, qui leur seront réservés en priorité au Manoir Grand Falls à Grand-Sault, au Nouveau-Brunswick (voir la page 2-33).

**Pensions (voir les pages 2-39 à 2-47)**

- au cours de l'année 1990-1991, 149 833 bénéficiaires ont reçu un total de 978 millions de dollars. Les prestations de pensions ont été majorées de 4,8 p. 100 le 1er janvier 1991, en fonction de l'indice des prix à la consommation (voir les pages 2-40 et 2-41);

- le Ministère a continué de recevoir les demandes des bénéficiaires désirant s'inscrire au programme de dépôt direct (voir la page 2-47);

- le Ministère a adapté divers moyens visant à accroître l'efficience du processus des pensions (voir les pages 2-46 et 2-47);

- les bureaux régionaux et les bureaux de district sont maintenant en mesure d'introduire les changements aux adresses des bénéficiaires directement dans le système de repérage des demandes de l'Administration centrale (voir la page 2-46);

- le Ministère a mis en application avec succès les changements relatifs aux pensions découlant de l'adoption du projet de loi C-87 en décembre 1990 (voir la page 2-46); et

- au début de 1992, le Ministère a mis en service un nouveau système de communication automatique des décisions de la CCP (voir la page 2-46).

**Soutien financier (voir les pages 2-48 à 2-53)**

- le 31 mars 1991, 49 184 bénéficiaires recevaient un montant total de 217 millions de dollars en allocations au cours de l'année 1990-1991. Grâce aux indexations trimestrielles des allocations, les taux maximaux ont augmenté de 4,3 p. 100 en 1990-1991 (voir les pages 2-49 et 2-50);

- le Ministère a majoré sa participation aux frais funéraires et aux frais d'inhumation (voir la page 2-53);

- à la suite de l'évaluation du programme du Fonds de secours, en septembre 1990, le Ministère a approuvé plusieurs recommandations et il a rédigé de nouveaux règlements (voir la page 2-52);

- on a commencé, en janvier 1991, à effectuer le dépôt direct des prestations dans les comptes bancaires d'institutions financières canadiennes des bénéficiaires intéressés (voir la page 2-52);

- le Ministère a examiné les options présentées pour l'exécution du Programme des allocations aux anciens combattants en 1991-1992, et les recommandations ont été approuvées (voir la page 2-52);

- on rédige actuellement de nouveaux règlements tenant compte de l'adoption, en décembre 1990, du projet de loi C-87 qui permettra l'amélioration, par le Ministère, de ses méthodes de gestion des comptes sous tutelle (voir la page 2-52); et

- on a commencé, pour donner suite au projet de loi C-87, à rédiger le règlement concernant la fusion des deux programmes du Portefeuille relatifs aux funérailles et à l'inhumation (voir les pages 2-26 et 2-53).

**Gestion des contrats immobiliers (voir les pages 2-54 à 2-57)**

- l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants a participé activement à la gestion de 14 040 propriétés, en aidant les anciens combattants établis en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants. En 1990-1991, 1 743 anciens combattants ont remboursé leurs prêts et obtenu les titres de leurs propriétés; et

- le Directeur, Loi sur les terres destinées aux anciens combattants, a traité des cessions pour 122 ventes partielles et émissions de titres et a préparé des documents pour 128 opérations portant sur des servitudes, des subdivisions et des baux relatifs aux droits de surface pour le passage de gazoducs et d'oléoducs.

**Administration du Ministère (voir les pages 2-58 à 2-60)**

- d'ici le 31 mars 1992, on prévoit doter 135 postes du bureau régional de l'Ontario, à Kirkland Lake. Quatre-vingt-quinze fonctionnaires recevront la formation nécessaire de façon à être prêts à assumer leurs responsabilités opérationnelles; et

- en septembre 1990, le ministère des Anciens combattants a lancé le Programme d'affectation en langues secondes. Ce programme offre aux employés l'occasion de combiner un enrichissement de leurs tâches et la pratique de leur langue seconde tout en leur permettant de mieux connaître les différentes fonctions du Ministère ainsi que leurs collègues des autres secteurs des Anciens combattants.

## 2. Examen des résultats financiers

**Tableau 2 : Résultats financiers en 1990-1991**

| (en milliers de dollars) | 1990-1991 | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Réel | Budget principal | Différence | Détails à la page |
| Soins de santé | 487 742 | 491 422 | (3 680) | 2-30 |
| Pensions | 1 003 896 | 969 818 | 34 078 | 2-40 |
| Soutien financier | 275 604 | 260 015 | 15 589 | 2-49 |
| Gestion des contrats immobiliers | 4 322 | 5 128 | (806) | 2-55 |
| Administration du Ministère | 37 770 | 31 142 | 6 628 | 2-59 |
| | 1 809 334 | 1 757 525 | 51 809 | |
| Années-personnes* : | | | | |
| Contrôlées par le CT | 3 643 | 3 506 | 137 | |
| Autres | 10 | 10 | - | |
| | 3 653 | 3 516 | 137 | |

* Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, voir le tableau 38 à la page 2-63.

**Explication de la différence** : Les dépenses réelles de 1990-1991 dépassaient d'environ 3 p. 100 ou 51 millions de dollars les prévisions du Budget des dépenses principal de 1990-1991. Cette augmentation est principalement due aux facteurs suivants :

| | (000 $) |
|---|---|
| Soins de santé | |
| • report de l'apport en capital relié à l'exécution des ententes de cession d'hôpitaux du Ministère réalisé à la suite de consultations entre le Ministère et les provinces | (2 300) |
| • augmentation du nombre de bénéficiaires qui a influé sur les coûts des services de traitements médicaux, chirurgicaux et dentaires, du Programme de libre choix de l'hôpital et des services des établissements contractuels | 6 200 |
| • nombre de bénéficiaires du Programme pour l'autonomie des anciens combattants inférieur aux prévisions | (11 700) |

Pensions

- augmentation des paiements de pension résultant de modifications à la loi concernant le droit à pension des veufs et des veuves remariés (Budget supplémentaire) 32 200

Soutien financier

- augmentation du nombre de bénéficiaires de l'allocation aux anciens combattants et prévisions de l'indice des prix à la consommation 4 200

- nombre de bénéficiaires du Fonds du Souvenir et de l'aide à l'inhumation des anciens combattants inférieur aux prévisions (3 600)

- changement net dans les autres subventions causé par des rajustements au volume et à l'inflation 600

Autres (toutes les activités)

- des besoins supplémentaires au chapitre des traitements et salaires, principalement pour couvrir les conventions collectives, les paiements de péréquation et les paiements rétroactifs (Crédit 5 du Conseil du Trésor, éventualités du gouvernement) 26 200

## C. Données de base

### 1. Introduction

Le Programme des Anciens combattants est un des quatre programmes rattachés au portefeuille des Anciens combattants. Dans le cadre de la Loi sur le ministère des Anciens combattants et des lois et règlements connexes, une série de services et avantages est offerte aux anciens combattants, aux pensionnés pour invalidité, aux personnes à leur charge et à leurs survivants, ainsi qu'aux civils admissibles. Parmi ces services et avantages, on compte les pensions d'invalidité, les indemnités de prisonniers de guerre, le soutien financier sous forme d'allocations, la consultation, les traitements médicaux chirurgicaux et dentaires, les prothèses, les soins à domicile, les soins à long terme dispensés en établissement, la gestion des fonds en fiducie, les funérailles, inhumations et commémorations, le Programme pour l'autonomie des anciens combattants ainsi que l'acquisition de titres de propriétés.

### 2. Mandat

Le mandat du ministère des Anciens combattants est de répondre aux besoins des Canadiens qui ont servi leur pays en temps de guerre et d'honorer la mémoire de ceux qui ont alors donné leur vie. Le programme du Portefeuille est autorisé en vertu de la Loi sur le ministère des Anciens combattants, de 15 autres lois du Parlement, de 25 séries de règlements et de sept décrets.

Les soins dispensés par l'entremise du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, les soins en établissement, les traitements médicaux, chirurgicaux et dentaires, et d'autres soins de santé, sont autorisés par le Règlement sur les soins de santé des anciens combattants.

Les montants versés comprennent les pensions d'invalidité, les indemnités des prisonniers de guerre, les prestations supplémentaires, (autres que pour soins médicaux) et diverses autres allocations comme les allocations de soins, les allocations d'incapacité exceptionnelle et les allocations vestimentaires. Les décisions d'attribuer ces prestations et allocations sont rendues par la Commission canadienne des pensions en vertu de la Loi sur les pensions, de la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada, de la Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada, de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils (parties I à X) et d'autres lois, ordonnances et règlements connexes. Le ministère des Anciens combattants assume l'administration et la distribution des prestations de pensions.

Les prestations financières sont autorisées en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants et de la partie XI de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils et du règlement relatif au Fonds de secours. Les comptes en fiducie, les allocations pour les funérailles et les inhumations et l'assurance des anciens combattants comptent parmi les programmes commémoratifs et les autres programmes spéciaux connexes qui sont autorisés en vertu de plusieurs lois, règlements et ordonnances, dont la Loi sur l'assurance des anciens combattants, la Loi sur l'aide aux enfants des morts de la guerre (Éducation) et le Règlement sur l'inhumation des anciens combattants.

Les contrats immobiliers sont régis par la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants.

### 3. Objectif du Programme

L'objectif du Programme des Anciens combattants est de fournir l'appui nécessaire au bien-être physique, mental, social et financier des anciens combattants, des personnes à leur charge ainsi que des autres personnes admissibles.

### 4. Organisation du Programme en vue de son exécution

**Structure par activité** : Comme l'illustre le tableau 3 (page 2-21) le Programme des Anciens combattants est divisé en cinq activités : soins de santé, pensions, soutien financier, gestion des contrats immobiliers et administration du Ministère. Les quatre premières activités visent à dispenser les services directement aux anciens combattants et la cinquième, à fournir des services au Portefeuille dans le but d'assurer une saine gestion des ressources consacrées au Programme.

**Structure organisationnelle** : Le Programme des Anciens combattants est ainsi organisé : l'Administration centrale (Charlottetown et Ottawa), cinq bureaux régionaux, 32 bureaux de district, un hôpital et trois établissements de soins à long terme et trois bureaux divisionnaires de l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants.

Le sous-ministre gère le Programme des Anciens combattants et il est aidé dans cette tâche par quatre sous-ministres adjoints et par trois directeurs généraux :

Sous-ministre adjoint, Services aux anciens combattants,
Sous-ministre adjoint, Office de l'établissement agricole des anciens combattants,
Sous-ministre adjoint, Administration,
Sous-ministre adjoint, Réinstallation,
Directeur général, Services organisationnels,
Directeur général, Vérification,
Directeur général, Communications.

Le tableau 3 illustre l'organisation et les activités du Programme. Voici les secteurs et directions générales du Ministère :

- **Cabinet du sous-ministre** : Le sous-ministre assure la direction exécutive du Programme des Anciens combattants, ainsi que du Portefeuille pour les questions qui touchent l'ensemble du Portefeuille;

- **Secteur des services aux anciens combattants** : Ce Secteur est chargé de distribuer les pensions et de dispenser des services en matière de soins de santé et d'aide sociale et financière aux anciens combattants et aux civils admissibles dans toutes les régions du Canada. Les soins de santé sont dispensés aux anciens combattants admissibles à l'hôpital du Ministère, situé à Sainte-Anne-de-Bellevue, dans les foyers pour anciens combattants, dans les hôpitaux contractants et dans les hôpitaux choisis par les anciens combattants. Le Secteur assure aussi des services d'aide d'urgence et de soutien financier permanents, de consultation et d'orientation;

  L'Administration centrale du Secteur à Charlottetown assume la responsabilité fonctionnelle des opérations du Programme et de la mise en oeuvre d'une grande variété de sous-activités dans le cadre des soins de santé, des pensions et du soutien financier. En outre, le Secteur voit à négocier avec les provinces et à exécuter des programmes de commémoration et certains autres programmes dirigés à partir d'Ottawa;

- **Secteur de l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants** : Ce Secteur s'occupe de l'administration des ententes immobilières conclues avec les anciens combattants participants et il aide les anciens combattants qui se sont établis en vertu de la Loi;

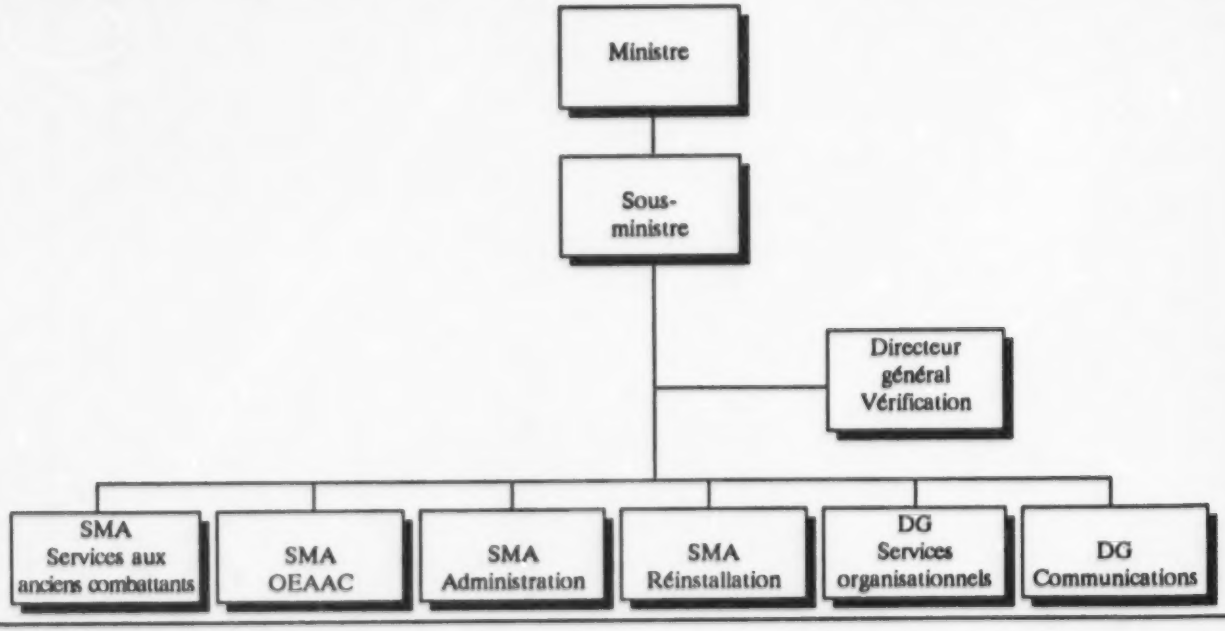
- **Secteur de l'administration** : Ce Secteur assure l'utilisation efficace et efficiente et la protection du personnel, de l'information, des ressources financières et des ressources matérielles. Il assure aussi la coordination des activités relatives à l'opération Fonction publique 2000;

- **Bureau de la réinstallation** : Ce bureau administre le déménagement du bureau régional de l'Ontario de Toronto à Kirkland Lake;

- **Direction générale des services organisationnels** : Cette Direction générale a le mandat de planifier la politique organisationnelle, de gérer l'évaluation des programmes, de traduire dans des lois la politique entérinée, de gérer les monuments commémoratifs de champs de bataille, d'administrer les services de soins de santé et les prestations supplémentaires destinées aux bénéficiaires canadiens de pensions d'invalidité résidant à l'extérieur du Canada et, enfin, de fournir les services de secrétariat au ministre et au sous-ministre;

- **La Direction générale de la vérification** : Cette Direction générale a pour mandat d'assurer le cycle de vérification interne de toutes les opérations des Anciens combattants; et

- **La Direction générale des communications** : Cette Direction générale a comme mandat d'aider à concevoir la politique et les programmes du Ministère en matière de communication, d'organiser les cérémonies commémoratives et les événements spéciaux et de dispenser des services de relations publiques, d'information et de publications à l'appui des activités du Portefeuille.




| Structure de l'activité | | | | | | | Totaux des activités (000 $) | A.-P. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Soins de santé | 633 112 | | | | | | 633 112 | 2 284 |
| Pensions | 1 129 033 | | | | | | 1 129 033 | 367 |
| Soutien financier | 212 224 | | | | 8 000 | | 220 224 | 357 |
| Gestion des contrats immobiliers | | 3 381 | | | | | 3 381 | 64 |
| Administration du Ministère | | | 24 697* | 6 991 | 5 000 | 2 200 | 38 888 | 426 |
| Total | 1 974 369 | 3 381 | 24 697 | 6 991 | 13 000 | 2 200 | 2 024 638 | 3 498 |

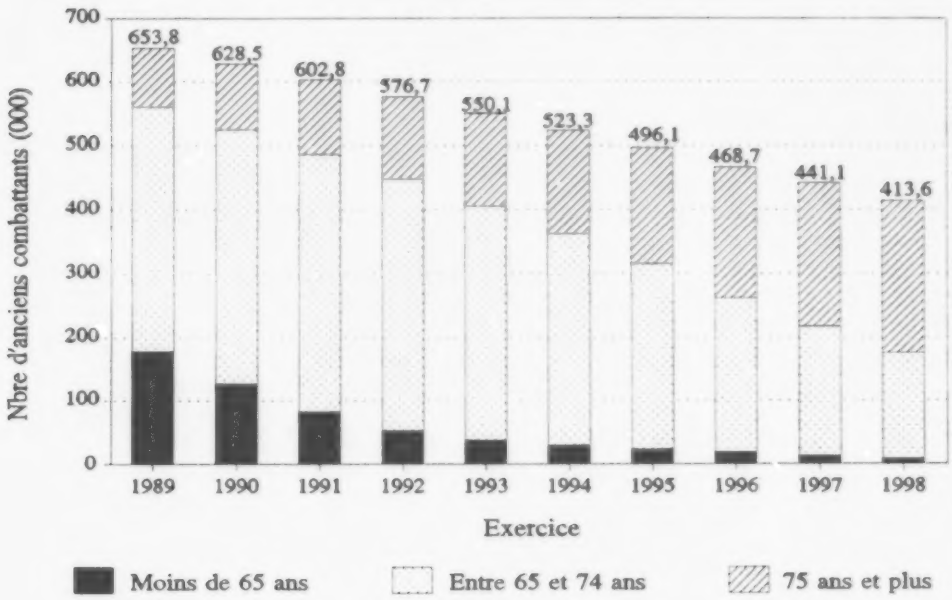
* Comprend le ministre, le sous-ministre et la Direction générale de la vérification.

## D. Perspectives de planification

### 1. Facteurs externes qui influent sur le Programme

Le vieillissement de la population des anciens combattants continue à être le principal facteur externe dont doit tenir compte le Ministère. Plus de 20 p. 100 des anciens combattants du Canada sont âgés de plus de 75 ans. Quatre-vingt trois pour cent de tous les autres ont entre 65 et 74 ans. Les besoins changeants de ce deuxième groupe ont des effets marqués sur l'ensemble du Programme, et en particulier, sur le soutien financier et les soins de santé. Le tableau 4 illustre le vieillissement des anciens combattants sur une période de dix ans.

**Tableau 4 : Graphique tendanciel de l'âge des anciens combattants**




Les anciens combattants, à mesure qu'ils vieillissent, cherchent à obtenir des évaluations plus élevées en raison de l'aggravation de leurs affections médicales. Les anciens et nouveaux bénéficiaires d'une pension d'invalidité continuent à présenter des demandes de prestations pour de nouvelles affections ainsi qu'à réclamer des montants spéciaux (allocations de soins, allocations vestimentaires et allocations d'incapacité exceptionnelle). Les membres des forces régulières présentent des demandes de pensions, et ces demandes doivent être examinées même si les pensions demandées ne peuvent être versées aux requérants tant que ceux-ci n'ont pas quitté les Forces. Il faut plus de ressources pour faire l'examen de ces demandes que pour traiter les cas des pensionnés de guerre. Les conjoints survivants demandent des pensions qui, auparavant, n'étaient pas accordées aux pensionnés décédés et qui, maintenant, sont autorisées en vertu des modifications apportées aux lois. En outre, la plupart des pensions accordées

pour de nouvelles affections donnent lieu à une ou à plusieurs demandes de prestations supplémentaires pour les conjoints et les personnes à charge. La plupart du temps, à la suite du décès d'un ancien combattant, le Ministère reçoit une demande des survivants. Le volume de travail continue donc de s'accroître.

**Soins de santé** : Les programmes provinciaux de soins de santé à long terme destinés aux anciens combattants et la forte proportion d'invalides parmi ces derniers sont également deux facteurs importants. Certaines provinces ont fait exécuter des études approfondies afin de faire face aux changements qui marquent l'exécution des programmes provinciaux en matière sociale et en matière de soins de santé, en tenant compte de la hausse des coûts des soins de santé ainsi que de l'évolution des besoins des citoyens. En raison des restrictions budgétaires, les provinces adoptent des mesures, comme l'imposition du ticket modérateur, pour la mise en oeuvre de certaines initiatives. Depuis le printemps 1991, la compression des coûts dans les programmes provinciaux de soins de santé, constitue un facteur de plus en plus important. Dans les efforts qu'il poursuit pour répondre aux besoins des anciens combattants et pour s'adapter aux changements des systèmes provinciaux de prestations de soins qui touchent cette population, le Ministère continue d'analyser les tendances concernant les soins à long terme et d'explorer de nouvelles avenues pour améliorer et rentabiliser les initiatives de son programme.

Au cours des quinze prochaines années, la plupart des anciens combattants et des autres bénéficiaires du Ministère feront partie d'un groupe d'âge où il y a normalement une forte demande de soins de santé. Ce facteur influera considérablement sur les activités du Ministère dans le domaine des soins de santé, tant des soins à domicile que des soins à long terme en établissement. Le nombre de demandes s'est accru de façon spectaculaire, en particulier dans le cas du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC). Parmi les autres facteurs à considérer, il faut mentionner les besoins plus complexes des anciens combattants en matière de soins de santé, le fait qu'on offre maintenant le PAAC aux anciens combattants ayant servi au Canada et aux pensionnés des zones de service spécial (dont les besoins sont directement reliés à leur affection ouvrant droit à pension) et la décision de prolonger pendant un an les services d'entretien ménager et d'entretien de terrains offerts aux conjoints des bénéficiaires décédés (qui recevaient ces services au moment de leur décès).

Les tableaux 5 et 6 montrent pourquoi, avec le temps, les besoins de soins vont s'accroître et pourquoi il sera de plus en plus urgent de donner plus de services à domicile et dans les établissements communautaires.

**Tableau 5 : Vieillissement des anciens combattants canadiens (hommes)**

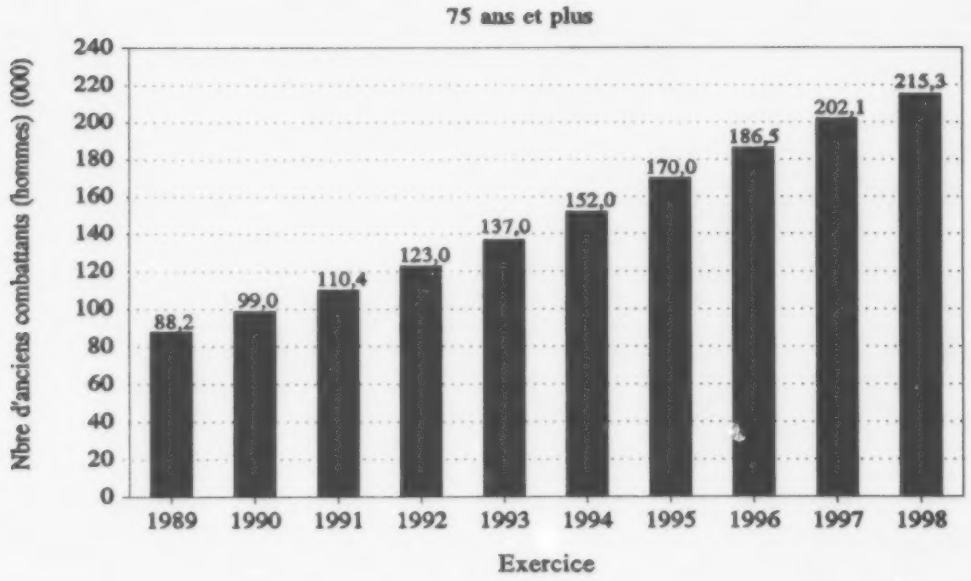
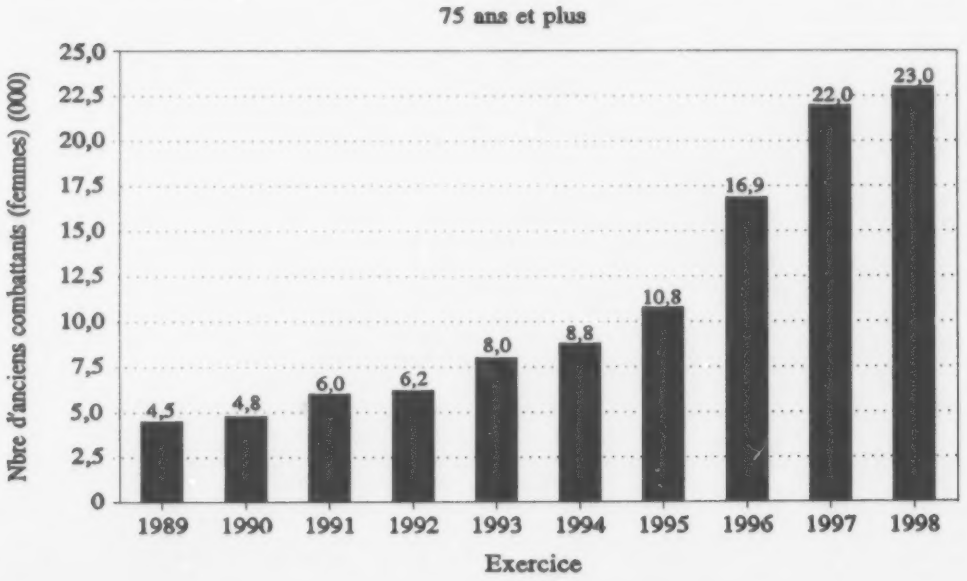



**Tableau 6 : Vieillissement des anciens combattants canadiens (femmes)**



La qualité et la quantité des lits pour soins prolongés ainsi que la disponibilité des programmes provinciaux de soins à long terme pour les anciens combattants demeurent des questions de première importance dans la planification du Ministère. Comme les soins de santé sont généralement de compétence provinciale, le Ministère poursuit, depuis 1988, les négociations particulières avec les provinces en vue de la fabrication de nouveaux lits pour les soins de type III (lits de soins prolongés). La stratégie de négociation du Ministère, qui est approuvée par le Conseil du Trésor, exige aussi que les anciens combattants admissibles, en tant qu'habitants d'une province, aient d'abord accès aux programmes provinciaux avant de bénéficier en plus des programmes des Anciens combattants. Depuis 1989, le Ministère est parvenu à conclure des ententes particulières avec certaines provinces sur la distribution de lits supplémentaires pour soins prolongés et sur la prestation et le financement des soins de santé destinés aux anciens combattants.

Le gouvernement a annoncé que la hausse des frais d'hébergement et des frais de repas imposés aux anciens combattants placés en établissement (sauf pour les personnes qui reçoivent des soins en raison de leur état indemnisé) seraient étalés sur une période de deux ans. C'est ainsi que les frais en question ont été majorés en avril 1991 pour atteindre le montant maximum de 330 $ par mois et qu'une nouvelle augmentation portera ce montant à 420 $ en janvier 1992. Pour atténuer l'incidence de ces hausses, on a augmenté, au 1er avril 1991, le montant du revenu protégé des couples séparés en raison du placement en établissement de l'ancien combattant. Cette mesure permet aux anciens combattants mariés ayant des responsabilités financières à l'égard d'un conjoint, de conserver un revenu disponible plus élevé. En dépit de ces hausses, les anciens combattants continuent de bénéficier des tarifs les moins élevés au Canada pour l'hébergement et les repas.

**Pensions** : Un certain nombre de facteurs externes influent sur l'exécution par le Ministère de son Programme des pensions d'invalidité. Un des facteurs les plus importants est le nombre d'organisations impliquées dans le processus autant du point de vue de la prestation que du point de vue du soutien. L'obligation légale de coordonner les divers organismes concernés rend le processus d'administration du Programme d'autant plus long et complexe.

En vieillissant, les bénéficiaires de pensions voient souvent leur état de santé se détériorer et même se compliquer par de nouvelles affections. L'augmentation du nombre moyen d'affections diagnostiquées, du nombre de demandes d'allocations de soins, d'allocations vestimentaires et d'allocations d'invalidité exceptionnelle, de même que les évaluations plus élevées qui sont accordées à l'égard des invalidités témoignent toutes de l'incidence du processus de vieillissement. À titre d'exemple, le nombre de demandes d'allocations de soins, entre 1989-1990 et 1990-1991, s'est accru de 34 p. 100, soit de 1 643 à 2 207.

La diversité des situations familiales découlant, entre autres, de l'augmentation du nombre de divorces, de séparations, de remariages et d'unions de fait, rend plus difficile le contrôle de l'admissibilité des personnes à charge et des survivants. C'est là un autre facteur qui augmente la charge de travail du Ministère.

Pour faire face à l'augmentation de la charge de travail en dépit de la diminution des ressources disponibles, le Ministère cherche à simplifier et à améliorer les méthodes de travail, les systèmes et les services. Il étudie constamment des façons d'améliorer davantage son service aux bénéficiaires de pensions.

**Soutien financier** : À mesure que vieillissent les bénéficiaires de pensions et les personnes à leur charge, ils deviennent admissibles à la pension de sécurité de la vieillesse, au Régime de pensions du Canada et au Régime de rentes du Québec ou à d'autres programmes semblables établis dans d'autres pays à l'intention des personnes âgées. Ils ont donc de moins en moins besoin de compter sur les allocations d'ancien combattant. Dans ces cas, il arrive que certains anciens combattants, civils ou nouveaux requérants, bien que jugés admissibles au Programme d'allocations aux anciens combattants, ne reçoivent pas d'allocations parce que leur conjoint peut compter sur un revenu de personne âgée. De ce fait, le versement des allocations n'est pas décidé uniquement d'après les résultats de l'évaluation de l'état des revenus faite dans le cadre du Programme. Comme l'admissibilité au Programme d'allocations aux anciens combattants, y compris pour les bénéficiaires jugés inadmissibles sur la seule base de leurs revenus, détermine également l'admissibilité aux prestations de soins de santé comme les traitements et les soins fournis dans le cadre du PAAC, les demandes d'allocations continuent de parvenir au Ministère et la charge de travail se maintient même si moins de gens reçoivent des allocations.

Le vieillissement de la clientèle entraîne une augmentation de la charge de travail dans le domaine du soutien financier, notamment en ce qui concerne les activités commémoratives, les funérailles, les inhumations et la gestion des fonds en fiducie.

## 2. État des initiatives annoncées antérieurement

Aucune nouvelle initiative n'a été identifiée pour 1990-1991.

### Initiatives concernant le plan de dépenses de 1988-1989

**Examen des activités commémoratives** : En 1991-1992, le Ministère a continué d'étudier des moyens pour faire en sorte que soient mieux reconnus les efforts et les sacrifices consentis par les anciens combattants canadiens. Le double emploi dans les programmes du Portefeuille pour les funérailles et les inhumations a donné lieu à l'adoption d'une nouvelle loi visant leur fusion, soit le Projet de loi C-87. Le Règlement d'application de la loi sera approuvé au début de 1992-1993. En outre, des politiques ont été établies en vue d'améliorer le Programme d'entretien des tombes d'anciens combattants. Cette initiative est à présent jugée terminée.

### Initiatives du plan de dépenses de 1987-1988

**Lits pour anciens combattants** : À ce jour, le Ministère a réalisé d'importants progrès en matière de collaboration avec les provinces pour fournir aux anciens combattants des lits supplémentaires pour soins prolongés et pour conclure des ententes fédérales-provinciales relatives aux soins de santé. À l'automne 1991, des ententes-cadres ont été conclues avec les provinces de la Colombie-Britannique et du Nouveau-Brunswick. Les autres provinces se sont montrées intéressées à la tenue de discussions générales sur les soins de santé offerts aux anciens combattants et elles ont réagi favorablement aux efforts déployés par Anciens Combattants Canada pour négocier des ententes-cadres. En 1991-1992, des mémoires ou protocoles d'ententes concernant les soins de santé offerts aux anciens combattants ont

également été signés avec la Colombie-Britannique, l'Alberta, la Saskatchewan, l'Ontario, le Nouveau-Brunswick, l'Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve. Ces ententes constituent les étapes préliminaires des discussions officielles et énoncent essentiellement les questions propres à chaque province, qui devront faire l'objet de négociations dans l'avenir.

**Révision de la gestion des fonds en fiducie** : Par suite d'une étude effectuée en 1988 sur les relations entre le Ministère et ses bénéficiaires et de l'adoption du Projet de loi C-87 en 1990, le Ministère a changé sa façon de gérer les comptes sous tutelle. Par exemple, depuis le 1er janvier 1990, des intérêts sont payés sur les comptes sous tutelle. D'autres changements d'origine législative prendront effet en 1992-1993 avec la mise en application des nouveaux règlements. Ces règlements permettront d'apporter certaines améliorations comme la consolidation des comptes en un seul pour chaque ancien combattant, la possibilité pour l'administration de varier les façons de procéder, par exemple, en faisant des versements plus fréquents aux bénéficiaires, et le dépôt des fonds sous tutelle non réclamés au décès d'un bénéficiaire dans un fonds fiduciaire constitué à l'avantage de tous nos bénéficiaires. Il est prévu, qu'au cours de 1993-1994, tous les comptes sous tutelle auront fait l'objet d'une révision et que cette opération sera considérée comme terminée.

**Office de l'établissement agricole des anciens combattants (OEAAC)** : Au cours de l'exercice 1987-1988, on a procédé à une étude en vue de déterminer les avantages que comporte le transfert de l'OEAAC en entier ou en partie à la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) ou au secteur privé. Il a été recommandé, au terme de cette étude, que les activités de l'OEAAC soient intégrées au Secteur des services aux anciens combattants du Ministère. L'efficacité de l'OEAAC continue de s'accroître même si le personnel décroît. L'intégration de l'OEAAC au Secteur des services aux anciens combattants reste l'option la plus rentable.

## E. Efficacité des programmes

Les renseignements sur l'efficacité des programmes font partie intégrante, dans la section 2, des données générales sur les activités (voir les pages 2-30, 2-41, 2-50, 2-55, et 2-59).

## Section II
## Analyse par activité

### A. Soins de santé

#### 1. Objectif

Fournir aux anciens combattants et aux autres personnes admissibles des services sociaux et de santé, portant sur des conseils et des renseignements, l'évaluation des besoins, la mise en contact, les décisions administratives ainsi que l'administration et la distribution des prestations.

#### 2. Description

Dispenser aux anciens combattants et à d'autres personnes admissibles des soins de santé. En règle générale, ces soins englobent les services suivants :

- Prestations pour soins de santé - examens et soins médicaux, chirurgicaux et dentaires, fourniture et entretien de prothèses et d'autres appareils connexes, et modifications du domicile nécessaires à l'utilisation des prothèses, prestations supplémentaires, allocations de traitement et autres services de soins de santé communautaires;

- Services offerts en vertu du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) - soins à domicile, soins de santé ambulatoires, services de transport à l'occasion d'activités sociales, modifications du domicile afin de permettre l'exécution des activités normales du quotidien et soins institutionnels pour adultes ou soins intermédiaires dans un établissement communautaire. Tous ces services ont pour objet de maintenir et d'améliorer la santé et l'autonomie des anciens combattants, que ce soit chez eux ou dans leur localité; et

- Soins à long terme - soins prodigués dans des établissements qui appartiennent au Ministère ou à d'autres organismes avec lesquels un accord a été conclu (en matière de soins institutionnels pour adultes, de soins intermédiaires ou de soins prolongés) et soins prolongés prodigués dans un établissement communautaire.

Le Ministère administre quatre établissements ministériels, c'est-à-dire l'hôpital Sainte-Anne, le Foyer Senneville, le Foyer Rideau pour anciens combattants et le Foyer de Saskatoon pour anciens combattants. En 1990-1991, les coûts de fonctionnement totaux ont été de 73 millions de dollars.

Le Ministère s'est réservé un accès prioritaire à 3 176 lits pour malades ayant besoin de soins à long terme dans des établissements provinciaux (ces lits ont été retenus en vertu d'accords conclus avec ces établissements). En mars 1991, seulement 2 774 de ces lits étaient utilisés. Bon nombre des installations relatives aux autres lits doivent être modernisées, pour pouvoir offrir aux anciens combattants les soins à long terme dont ils ont besoin de nos jours.

### 3. Sommaire des ressources

En 1992-1993, les soins de santé représenteront environ 31 p. 100 des dépenses du Programme du ministère des Anciens combattants et 65 p. 100 de ses années-personnes. Les prestations et les services aux bénéficiaires représentent environ 90 p. 100 des dépenses de soins de santé tandis que le fonctionnement des quatre établissements ministériels absorbe 55 p. 100 des années-personnes réservées aux soins de santé.

**Tableau 7 : Sommaire des ressources de l'activité**

| (en milliers de dollars) | Budget des dépenses 1992-1993 | | Prévu* 1991-1992 | | Réel 1990-1991 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | $ | A-P | $ | A-P | $ | A-P |
| Établissements ministériels | 73 000 | 1 260 | 71 000 | 1 268 | 77 584 | 1 263 |
| Paiement de prestations | | | | | | |
| Accords négociés relatifs à la cession des hôpitaux pour anciens combattants | 26 568 | | 5 028 | | 5 293 | |
| Hôpital au choix de l'ancien combattant et établissements contractants | 116 823 | | 113 000 | | 100 578 | |
| Traitements médicaux, chirurgicaux et dentaires et prothèses | 174 887 | | 155 000 | | 132 531 | |
| Programme pour l'autonomie des anciens combattants | 162 200 | | 137 100 | | 111 567 | |
| Divers | 2 349 | | 2 387 | | 2 295 | |
| Frais de déplacement des anciens combattants | 16 925 | | 14 000 | | 11 592 | |
| Réalisation du Programme des soins de santé | 60 360 | 1 024 | 58 750 | 1 111 | 46 302 | 1 080 |
| | 633 112 | 2 284 | 556 265 | 2 379 | 487 742 | 2 343 |

* Prévisions au 31 octobre 1991

Voir la page 2-9 pour obtenir des explications sur les autres changements importants entre les prévisions pour 1991-1992 et le Budget des dépenses de 1992-1993.

**Tableau 8 : Rendement financier en 1990-1991**

| (en milliers de dollars) | 1990-1991 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Réel | | Budget principal | | Différence | |
| | $ | A-P | $ | A-P | $ | A-P |
| Établissements ministériels | 77 584 | 1 263 | 65 000 | 1 265 | 12 584 | (2) |
| Paiements de prestations | | | | | | |
| Accords négociés relatifs à la cession des hôpitaux pour anciens combattants | 5 293 | | 7 620 | | (2 327) | |
| Hôpital au choix de l'ancien combattant et établissements contractants | 100 578 | | 105 380 | | (4,802) | |
| Soins médicaux, chirurgicaux et dentaires et prothèses | 132 531 | | 119 048 | | 13 483 | |
| Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) | 111 567 | | 123 300 | | (11 733) | |
| Divers | 2 295 | | 2 896 | | (601) | |
| Frais de déplacement des anciens combattants | 11 592 | | 13 471 | | (1 879) | |
| Réalisation du Programme des soins de santé | 46 302 | 1 080 | 54 707 | 968 | (8 405) | 112 |
| | 487 742 | 2 343 | 491 422 | 2 233 | (3 680) | 110 |

Voir la page 2-16 pour obtenir des explications sur les changements importants entre le Budget principal de 1990-1991 et les dépenses réelles de 1990-1991.

### 4. Données sur le rendement et justification des ressources

Le Système de mesure du rendement fournit des données sur le rendement du Programme et sur l'utilisation des ressources, et il est lié à d'autres systèmes d'information du Portefeuille. Un projet visant à simplifier la mesure du rendement et à remanier le système de façon à enrichir les données sur les priorités du Ministère est en voie de réalisation.

Parmi les plus récents progrès réalisés dans le domaine de la prévision des programmes au 1991, notons les améliorations apportées au modèle de prévision du Programme pour l'autonomie des anciens combattants et la mise en oeuvre du modèle de prévision à l'égard des autres services de santé achetés (ASSA) (le compte de fonctionnement à partir duquel de nombreuses prestations sont versées aux anciens combattants ou en leur nom). En 1991-1992, on s'est servi pour la première fois du modèle ASSA pour obtenir des prévisions sur les clients et les dépenses pour les ASSA. Ces prévisions sont établies au moyen de données tirées du Système de comptabilisation des traitements (SCT), qui fait partie du système intégré de gestion amélioré de l'activité des soins de santé.

**Établissements du Ministère** : Les négociations se sont poursuivies avec la province de l'Ontario en vue de céder l'administration et la responsabilité des pensionnaires et des programmes du Foyer Rideau pour anciens combattants et du Centre médical de la Défense nationale à l'hôpital Perley. Des pourparlers sont également en cours en vue de remplacer le Foyer Rideau pour anciens combattants et les installations actuelles de l'hôpital Perley par un nouvel établissement de soins à long terme qui portera le nom de Centre de santé Perley et Rideau pour anciens combattants. Ce nouvel établissement comptera 450 lits, dont 250 seront réservés en priorité aux anciens combattants et il offrira une gamme de programmes et de services destinés aux anciens combattants et aux autres personnes admissibles de la grande région d'Ottawa qui ont besoin de soins à long terme. Le ministère des Anciens combattants versera une contribution totale de 39,6 millions de dollars pour la construction de ce nouvel établissement. Les discussions avec des fonctionnaires d'autres provinces et des tiers se poursuivent en vue de la cession des autres établissements ministériels.

**Établissements contractants** : Le Ministère dispose de 3 176 lits dans les établissements contractants des diverses provinces avec lesquelles il a conclu des ententes. Le 31 mars 1991, seulement 2 774 de ces lits étaient utilisés, bon nombre des établissements ayant été conçus au départ pour dispenser des soins de niveau inférieur et devant être modernisés afin d'être en mesure de prodiguer les soins à long terme dont ont besoin de nos jours les anciens combattants. Les efforts visant à moderniser les installations relatives à ces lits font l'objet de négociations suivies avec les provinces. Le tableau 9 montre les contributions versées à certains établissements à la suite de la cession d'hôpitaux aux gouvernements provinciaux.

**Tableau 9 : Contributions versées aux provinces dans le cadre d'accords de cession d'hôpitaux (en milliers de dollars - en dollars de l'année courante)**

| Province | Établissement | Années futures | Budget des dépenses 1992-1993 | Prévu* 1991-1992 | Réel 1990-1991 | Années précédentes | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Nouveau-Brunswick | Nouveaux lits pour soins à long terme | - | - | 581 | - | - | 581 |
| Québec | Hôpital Queen-Mary | - | - | 818 | 7 | 13 748 | 14 573 |
| Ontario | Perley Hospital | 21 534 | 17 305 | 800 | - | - | 39 639 |
| | Centre hospitalier Sunnybrook (aile G) | - | - | - | 5 053 | 16 805 | 21 858 |
| Saskatchewan | Centre de réadaptation Wascana | - | - | - | 114 | 5 886 | 6 000 |
| Alberta | Nouveaux lits pour soins à long terme | 3 573 | 412 | 381 | - | - | 4 366 |
| Colombie-Britannique | Hôpital Royal Jubilee | - | - | - | 119 | 500 | 619 |
| | Tillicum Lodge | 5 302 | 5 303 | - | - | - | 10 605 |
| | Nouveaux lits pour soins à long terme | 9 676 | 3 548 | 1 798 | - | - | 15 022 |
| | Vancouver Dental Clinic | - | - | 650 | - | - | 650 |
| | | 40 085 | 26 568 | 5 028 | 5 293 | 36 939 | 113 913 |

* Prévisions au 31 octobre 1991

On continue d'améliorer les établissements situés d'un bout à l'autre du Canada dans lesquels les anciens combattants ont un accès prioritaire aux lits pour malades ayant besoin de soins prolongés.

Le pavillon Memorial de Victoria en Colombie-Britannique a été construit en 1947 et a été administré par l'hôpital Royal Jubilee depuis qu'il a été cédé à la province en 1974. Au moment de la cession, l'aménagement des lieux laissait à désirer. Même si le gouvernement fédéral a, depuis les 15 dernières années, contribué financièrement à la modernisation de cet établissement, ce dernier ne répond pas encore aux normes provinciales en matière de soins prolongés et de protection contre les séismes. Il serait plus rentable de remplacer le pavillon Memorial que de le moderniser. Le ministère de la Santé de la Colombie-Britannique construit présentement un nouvel établissement de soins à long terme à quelques milles de l'actuel pavillon Memorial qui comptera 115 lits réservés en priorité aux anciens combattants. Ces lits seront ultra-modernes et à plusieurs niveaux, ce qui permettra de répondre aux besoins actuels et futurs des anciens combattants de la région de Victoria. La contribution du gouvernement fédéral s'élèvera à 10,6 millions de dollars de l'année courante.

On a convenu en 1991-1992 de déplacer de l'institut de psychiatrie à London en Ontario les anciens combattants hospitalisés. À la demande de l'hôpital Parkwood, une étude approfondie sur les besoins des patients, financée par le Ministère, a été menée par des experts-conseils. Cette étude a révélé que la majorité des patients de l'institut de psychiatrie n'avaient plus besoin de soins psychiatriques intensifs et qu'ils pouvaient recevoir les soins appropriés à l'hôpital Parkwood avoisinant. L'aile Western Counties de l'hôpital Parkwood pourra accueillir la plupart des patients de l'institut de psychiatrie. Les rares anciens combattants qui ont encore besoin de soins psychiatriques actifs seront déplacés à l'hôpital psychiatrique de London.

Le 20 juin 1991, le Conseil du Trésor a approuvé le financement de 66 p. 100 du coût actuel de l'installation de sept nouveaux lits au manoir Grand Falls de Grand-Sault au Nouveau-Brunswick. Ces lits, qui s'ajoutent aux cinq lits déjà retenus en vertu d'un accord, seront installés dans cet établissement et devraient être prêts en 1992.

Un accord a été conclu avec le Foyer Notre-Dame de Saint-Léonard au Nouveau-Brunswick en vue de réserver aux anciens combattants admissibles une unité de cinq lits. Cet établissement, qui appartient aux Soeurs grises de Montréal, a accueilli ses premiers anciens combattants en février 1991.

**Accords d'exploitation et programme de base** : Il convient de noter que les établissements qui prodiguent des soins aux anciens combattants sont de la compétence des ministères provinciaux de la Santé ou d'autres ministères. Le ministère des Anciens combattants respecte cette compétence et s'efforce de collaborer avec les provinces, de remplir notre obligation de surveiller les services reçus par nos bénéficiaires et de vérifier l'optimisation des ressources dans les établissements où il a une responsabilité financière.

À cette fin, le Ministère a établi en 1990 un accord d'exploitation et un programme de base destinés à améliorer la gestion de notre programme de soins en établissement et de nos arrangements fiscaux avec les établissements contractants. L'accord d'exploitation doit remplacer peu à peu les accords qui régissaient auparavant les rapports quotidiens entre le Ministère et ses divers établissements contractants. Il en résultera une plus grande uniformité dans les modalités qui régissent ces importants rapports.

L'accord d'exploitation décrit les rapports qui doivent exister entre le Ministère et les établissements dans de nombreux domaines, dont les suivants :

- les formalités à l'admission et à la sortie,
- les services exigés par le Ministère,
- les coûts liés aux niveaux de service,
- un système d'imputabilité - régissant l'assurance de la qualité et l'accréditation,
- les enquêtes sur les plaintes et le règlement des conflits, et
- les systèmes de comptabilité analytique.

Lorsque les rapports entre le Ministère et l'établissement sont encadrés par un accord d'exploitation, le gouvernement provincial peut également se joindre aux signataires.

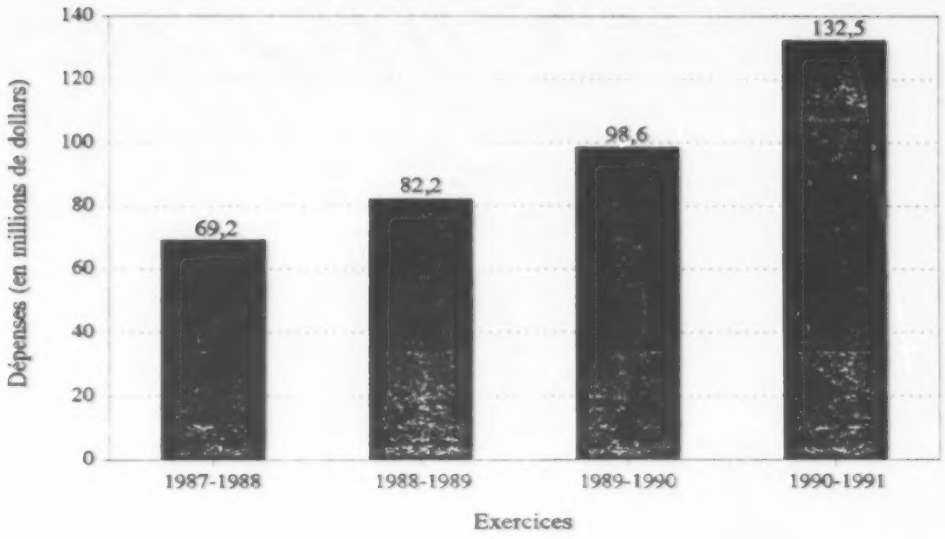
Le programme de base qui fait partie de l'accord d'exploitation décrit les services que le Ministère et l'établissement attendent l'un de l'autre. Ce programme propose également une façon de présenter les coûts estimatifs de la prestation des divers services fournis. Les éléments du programme de base font en sorte que la qualité des soins, les services de santé et les services spéciaux sont adaptés à chaque genre de soins prodigués. Au nombre des éléments du programme de base, on compte les services professionnels (comme les soins infirmiers, le travail social, les thérapies), les services hôteliers (comme l'alimentation et l'entretien ménager) et les frais généraux (comme l'éducation).

La Société canadienne de la Croix-Rouge offre actuellement aux anciens combattants hospitalisés dans 14 établissements répartis à travers le pays un programme d'artisanat entièrement subventionné par le Ministère. Au cours de l'exercice 1990-1991, le programme a fait l'objet d'un examen à chacun des endroits où il a été implanté, de manière à garantir qu'il est bien adapté aux besoins des anciens combattants. En 1991-1992, l'accent a porté sur les programmes du Foyer Rideau pour anciens combattants, de l'hôpital Sainte-Anne et de l'hôpital Parkwood.

**Traitements médicaux, chirurgicaux et dentaires (y compris les médicaments et les prothèses)** : Les anciens combattants admissibles et les autres personnes qualifiées ont droit à des traitements médicaux, chirurgicaux et dentaires (y compris les médicaments et les prothèses) en vertu du Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants. Les bénéficiaires d'une pension d'invalidité peuvent être soignés aux frais du Ministère pour des invalidités liées à des affections qui leur donnent droit à une pension. De plus, l'ancien combattant souffrant d'une affection n'ouvrant pas déjà droit à une pension peut recevoir des traitements lorsque cette affection n'est pas couverte par un régime provincial d'assurance-maladie et que l'ancien combattant bénéficie des services offerts en vertu du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, ou encore lorsque l'ancien combattant ou le civil admissible touche un revenu faible aux termes de la Loi sur les allocations aux anciens combattants.

Les dépenses varient selon les services de soins de santé que chaque province offre dans le cadre de son régime provincial d'assurance-maladie. Le tableau 10 illustre les paiements faits au cours des quatre dernières années au chapitre des traitements médicaux, chirurgicaux et dentaires ainsi que des prothèses.

**Tableau 10 : Dépenses relatives à la prestation de traitements**




En avril 1990, l'administration des paiements pour les traitements reçus a été accordée par contrat à la compagnie d'assurance la Croix Bleue. Grâce au Système de comptabilisation des traitements (SCT), les anciens combattants n'ont plus rien à débourser. Il leur suffit de présenter leur carte SCT; le Ministère n'est donc plus obligé de procéder à des remboursements.

**Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)** : Le PAAC offre aux anciens combattants admissibles des soins à domicile et des soins à long terme au sein de la communauté. Depuis ses débuts, en 1981, le Programme a connu une expansion progressive au fur et à mesure que de nouveaux groupes devenaient admissibles aux prestations. Au 31 mars 1991, un total de 71 879 bénéficiaires jouissaient des prestations offertes dans le cadre du PAAC, soit une augmentation de 21 p. 100 de la charge de travail comparativement à l'année précédente. En 1991-1992, le PAAC offrira des services à quelque 83 000 bénéficiaires et les dépenses connexes seront d'environ 137 millions de dollars.

Comme la charge de travail ne cesse d'augmenter, le Ministère a rationalisé la prestation des avantages du PAAC. En 1990-1991, le délai moyen de traitement d'une demande a été de 12 jours, ce qui représente une amélioration de 16,7 p. 100 en termes de productivité comparativement à l'année précédente. Au cours de la même période, le taux de service aux bénéficiaires du PAAC est passé à 372 bénéficiaires par année-personne, soit une augmentation de 12,4 p. 100 comparativement à l'année précédente.

La charge de travail relative au PAAC a augmenté de façon significative entre 1988-1989 et 1990-1991. Avant de demander des ressources supplémentaires qui lui permettront de maintenir le service à la clientèle, le Ministère a effectué des études sur la structure et la prestation du programme. Les différentes études, qui portaient sur les opérations, les objectifs et les diverses méthodes de prestation du programme, visaient à assurer que les objectifs seront atteints aussi efficacement que possible. Par exemple, dans le cadre de l'évaluation du processus du PAAC, on a étudié les solutions de rechange au système actuel de prestation du programme, tandis que dans l'étude des services inhérents au PAAC, on a rassemblé et analysé des renseignements au sujet du programme actuel et des services fournis.

**Tableau 11 : Rapport sur la charge de travail relative au PAAC**

| | Prévu 1992-1993 | Prévu 1991-1992 | Réel 1990-1991 | Réel 1989-1990 |
|---|---|---|---|---|
| Demandes | 11 568 | 11 742 | 17 872 | 22 677* |
| Fin des prestations | 6 393 | 5 814 | 5 285 | 4 964 |
| Renouvellements | 38 805 | 26 240 | 15 522 | 6 336* |
| Nouvelles évaluations/ Évaluations | 42 926 | 41 550 | 38 740 | 36 358** |
| Examens | 83 062 | 71 879 | 58 630 | 31 540 |
| Modifications | 21 006 | 19 113 | 17 110 | 13 442 |

* Modifié

** À cause des changements apportés aux système de traitement du PAAC, la zone intitulée Nouvelles évaluations comprend maintenant les Nouvelles évaluations et les Évaluations.

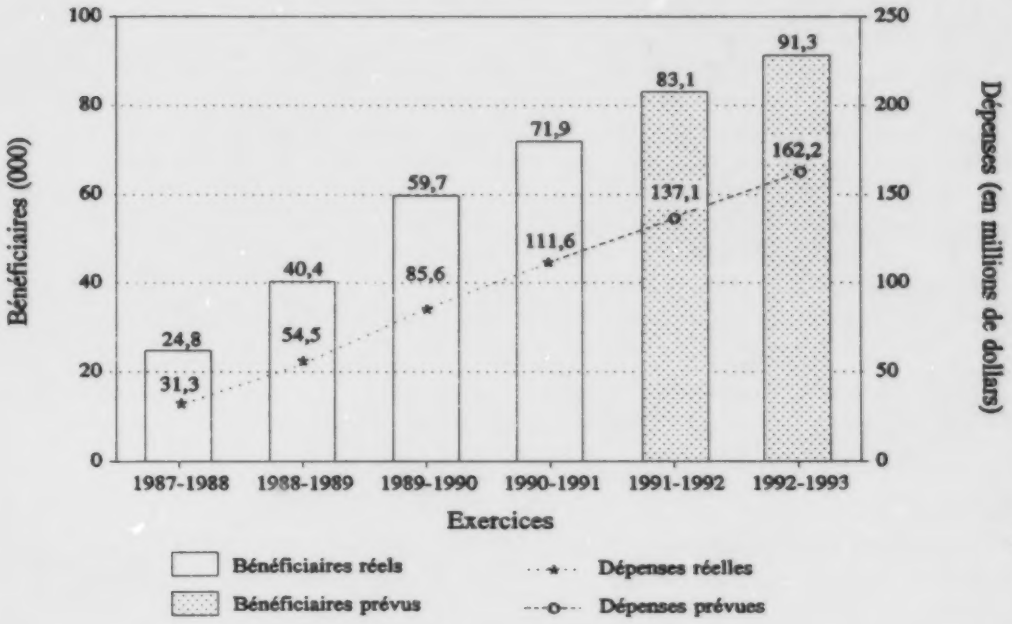
Le projet d'amélioration du PAAC, qui permettra de mettre en application les recommandations découlant de ces études, a été lancé en juillet 1991 et il doit prendre fin en décembre 1992. Ces améliorations seront apportées dans le prolongement des initiatives du gouvernement prises dans le cadre de Fonction publique 2000 et elles permettront de déléguer davantage de pouvoirs aux districts et aux régions, d'accélérer la prestation des services, d'éliminer les documents inutiles, d'augmenter l'efficacité du traitement des dossiers des bénéficiaires et d'obtenir une plus grande collaboration avec les organisations locales d'anciens combattants en aidant ces derniers à rester aussi autonomes que possible.

Au cours de leur conférence tenue en septembre 1991, les représentants de la Direction nationale de la Légion royale canadienne (LRC) et les officiers d'entraide de la LRC ont surtout parlé de l'importance d'améliorer la collaboration entre les diverses parties responsables de la prestation du PAAC. On s'est également penché sur les avantages que pourrait entraîner la mise sur pied d'un projet-pilote pour certains bureaux de district du ministère des Anciens combattants et divers services de la Légion. La conjugaison de ces efforts pourrait aider à améliorer le Programme actuel pour les aînés de la LRC en faisant participer plus souvent les membres de la Légion (sur une base volontaire) à la prestation des services de soins de santé aux anciens combattants.

**Services offerts en vertu du PAAC aux pensionnés pour service dans les zones de service spécial :** À la suite de la crise du golfe Persique, on a dû procéder à une nouvelle évaluation des besoins des pensionnés pour service dans les zones de service spécial. Ces pensionnés, qui n'étaient auparavant admissibles qu'à la pension d'invalidité et aux prestations de traitement pour une affection ouvrant droit à pension, sont devenus admissibles au PAAC le 24 juin 1991.

Le tableau 12 présente les dépenses et l'augmentation du nombre de bénéficiaires du Programme pour l'autonomie des anciens combattants au cours des dernières années.

**Tableau 12 : Augmentation des dépenses et du nombre de bénéficiaires du Programme pour l'autonomie des anciens combattants**




Nota : Les dépenses indiquées sont en dollars de l'année courante.

**Politiques connexes au Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants (RSSAC) :** Le Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants découle de la fusion, en septembre 1990, du Règlement sur le traitement des anciens combattants et du Règlement sur le soin des anciens combattants. Avec l'adoption de ce nouveau Règlement qui tient compte des dernières décisions et annule les dispositions législatives périmées, le Ministère se devait d'adopter une nouvelle orientation stratégique pour garantir l'uniformité d'application de la loi. Avec le vieillissement des anciens combattants et les changements relatifs à la prestation des soins de santé, l'adoption de ce nouveau Règlement et la mise à jour des politiques déjà en place aident le Ministère à répondre aux besoins liés à l'âge des bénéficiaires. Toutes les directives d'orientation ont été examinées et rendues publiques à l'automne de 1991.

Les dernières modifications au RSSAC, y compris les modifications requises aux politiques, ont été apportées en 1991 et 1992. Parmi les principales modifications apportées, notons les suivantes : des frais d'hébergement et de repas ont été imposés pour les anciens combattants placés en établissement qui reçoivent des soins à long terme; lorsque la santé et la sécurité des anciens combattants n'étaient pas en jeu, les gros travaux d'entretien ménager ont été interrompus; les pensionnés pour service dans les zones de service spécial sont devenus admissibles aux services offerts en vertu du PAAC; et le montant versé aux couples au chapitre de la protection du revenu avant l'imposition des frais d'hébergement et de repas a été majoré en avril 1991.

**Systèmes de soins de santé** : Le Système de traitement du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (STPAAC) a été mis au point en 1988 en vue d'améliorer les prévisions, la réalisation et les rapports de gestion du Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Jusqu'à maintenant, le STPAAC a simplifié l'administration du PAAC en améliorant la surveillance et l'évaluation des services aux bénéficiaires, des prévisions, de la planification et de la gestion des cas. On l'a modifié en 1991-1992 pour en améliorer certains aspects. Divers autres systèmes automatisés ont été mis au point pour aider le Ministère à répondre aux besoins sans cesse croissants dans le domaine des soins de santé. Le Système de comptabilisation des traitements (SCT) a été mis au point en vue de traiter plus rapidement et plus efficacement les factures de soins de santé des anciens combattants et d'améliorer le service fourni aux anciens combattants et aux fournisseurs. Il a véritablement été mis en oeuvre à la grandeur du pays en avril 1990. Le 31 mars 1991, les factures de 170 000 bénéficiaires de tous les coins du Canada étaient traitées par le SCT. Au cours de l'exercice 1991-1992, on a procédé à des rajustements au système afin de permettre des changements aux conditions d'admissibilité des bénéficiaires. À l'hiver de 1991-1992, on a également mis en place un prototype du Système de contrôle de l'admissibilité qui fournit des données à jour servant à établir et à contrôler l'admissibilité des anciens combattants aux prestations pour soins de santé.

## B. Pensions

### 1. Objectif

Fournir aux anciens combattants et aux autres personnes admissibles des services relatifs aux pensions, portant notamment sur des conseils et des renseignements, l'évaluation médicale, la distribution des prestations et le redressement.

### 2. Description

Les pensions et prestations d'invalidité ou de décès sont payées conformément à la Loi sur les pensions, aux parties I-X de la Loi sur les pensions et les allocations de guerre pour les civils, au Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation et aux lois et ordonnances connexes. Les employés du ministère des Anciens combattants préparent des dossiers que la Commission canadienne des pensions étudie et à partir desquels elle rend une décision. Cette activité englobe l'enregistrement et le maintien d'un suivi des demandes de prestations, la préparation de précis médicaux et la communication d'évaluations et d'avis médicaux afin de déterminer le degré de l'invalidité, la formulation de recommandations en vue du versement d'une pension, et la préparation d'exposés de cas en vue d'appels.

Le Ministère traite également les décisions relatives aux prestations à caractère non médical versées en vertu de la législation sur les pensions, promulgue les décisions rendues par la Commission canadienne des pensions, répond aux demandes de renseignements ayant trait aux pensions, prépare un relevé de compte pour le paiement et veille au dépôt ou à l'émission des chèques.

### 3. Sommaire des ressources

En 1992-1993, les pensions compteront pour environ 56 p. 100 des dépenses du Programme du ministère des Anciens combattants et 11 p. 100 de ses années-personnes. Environ 98 p. 100 des dépenses totales indiquées au tableau sont destinées aux paiements de transferts faits aux pensionnés, aux anciens prisonniers de guerre et à leurs survivants. Les dépenses totales sont indiquées au tableau 13.

**Tableau 13 : Sommaire des ressources de l'activité**

| (en milliers de dollars) | Budget des dépenses 1992-1993 | | Prévu* 1991-1992 | | Réel 1990-1991 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | $ | A-P | $ | A-P | $ | A-P |
| Subventions et contributions | | | | | | |
| Paiements des prestations pour les pensions d'invalidité/ de survivant | 1 104 928 | | 1 025 042 | | 978 695 | |
| Subventions d'inhumation | 3 636 | | 3 583 | | 3 320 | |
| Réalisation du Programme des pensions | 20 469 | 367 | 21 483 | 373 | 21 881 | 374 |
| | 1 129 033 | 367 | 1 050 108 | 373 | 1 003 896 | 374 |

* Prévisions au 31 octobre 1991

Voir la page 2-9 pour l'explication des différences importantes entre le Budget des dépenses principal de 1992-1993 et les prévisions de 1991-1992.

**Tableau 14 : Résultats financiers en 1990-1991**

| (en milliers de dollars) | 1990-1991 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Réel | | Budget principal | | Différence | |
| | $ | A-P | $ | A-P | $ | A-P |
| Subventions et contributions | | | | | | |
| Paiements des prestations pour les pensions d'invalidité/ de survivant | 978 695 | | 946 529 | | 32 166 | |
| Subventions d'inhumation | 3 320 | | 3 532 | | (212) | |
| Réalisation du Programme des pensions | 21 881 | 374 | 19 757 | 373 | 2 124 | 1 |
| | 1 003 896 | 374 | 969 818 | 373 | 34 078 | 1 |

Voir la page 2-16 pour l'explication des différences importantes entre le Budget des dépenses principal de 1990-1991 et les dépenses réelles de 1990-1991.

## 4. Données sur le rendement et justification des ressources

**Bénéficiaires** : En 1992-1993, près de 151 000 bénéficiaires recevront des pensions d'invalidité, des indemnités d'ancien prisonnier de guerre ou des prestations de survivant en vertu des dispositions de la Loi sur les pensions et de lois et règlements connexes. Les diverses prestations, les types de services militaires ouvrant droit à des prestations et quelques statistiques sont énumérés ci-après.

**Types de prestations** : Le tableau 15 montre le nombre de bénéficiaires par type de prestations sur une période de cinq ans. Les pensions d'invalidité sont accordées à l'égard d'invalidité ou de décès liés au service militaire ou à tout autre service admissible. On s'attend à ce que le nombre des pensionnés pour invalidité diminue de 4,5 p. 100 entre 1988-1989 et 1992-1993.

Les anciens prisonniers de guerre touchent des indemnités pour les séquelles de leur incarcération et le traitement que leur a fait subir l'ennemi. Environ la moitié de ces bénéficiaires reçoivent également des prestations d'invalidité. Comme l'indique le tableau 15, le nombre de bénéficiaires recevant une indemnité de prisonnier de guerre entre 1988-1989 et 1992-1993 ne devrait diminuer que de 15 p. 100.

Les prestations de survivant sont accordées au conjoint et aux enfants admissibles par suite du décès d'un pensionné pour invalidité, d'un ancien prisonnier de guerre ou d'un ancien combattant dont le décès résulte du service militaire. En 1992-1993, on prévoit que le nombre de survivants sera de 25 p. 100 plus élevé qu'en 1988-1989. Cette augmentation est en partie attribuable au rétablissement des pensions aux conjoints survivants (au 31 mars 1991, le Ministère avait reçu plus de 6 000 demandes), et en partie au fait que les pensions de survivant remplacent les pensions d'invalidité au fur et à mesure que les anciens combattants en viennent à décéder.

**Tableau 15 : Bénéficiaires par type**

| | Prévu 1992-1993 | Prévu 1991-1992 | Réel 1990-1991 | Réel 1989-1990 | Réel 1988-1989 |
|---|---|---|---|---|---|
| Bénéficiaires de pensions d'invalidité | 91 404 | 93 022 | 94 520 | 94 951 | 95 735 |
| Anciens PG bénéficiaires d'indemnités d'anciens PG seulement | 2 172 | 2 259 | 2 331 | 2 431 | 2 550 |
| Survivants | 56 831 | 54 697 | 52 535 | 49 794 | 45 490 |
| Bénéficiaires d'une prestation pour bravoure aux héros de la guerre seulement | 416 | 431 | 447 | 463 | 479 |
| Total | 150 823 | 150 409 | 149 833 | 147 639 | 144 254 |

Les anciens combattants peuvent également être admissibles à une rente en raison du service et à d'autres gratifications décernées en vertu de l'Ordonnance relative aux décorations pour bravoure. En 1990-1991, 1 308 pensionnés ont reçu ces prestations, 447 ont reçu une prestation pour bravoure aux héros de la guerre seulement et 861 (66 p. 100) ont également touché une pension d'invalidité.

En 1990-1991, 13 152 pensionnés ont reçu des allocations spéciales pour soins, pour vêtements ou pour incapacité exceptionnelle, ce qui représente une augmentation de 6 p. 100 par rapport à l'exercice 1989-1990. Cette augmentation découle principalement du vieillissement des pensionnés et de la détérioration de leur état de santé. Un nouveau groupe de bénéficiaires d'allocations pour soins est venu s'ajouter aux autres en 1991-1992. En effet, une loi adoptée en décembre 1990 autorise le versement d'une allocation pour soins aux survivants d'un pensionné pendant les 12 mois qui suivent son décès, lorsque ce pensionné a reçu un paiement unique pour une pension versée en raison d'une invalidité évaluée à moins de 5 p. 100 et qu'il était admissible à une allocation pour soins.

**Types de service** : Les pensions d'invalidité, les indemnités d'ancien prisonnier de guerre et les pensions de survivant sont classées selon le type de service auquel l'affection ou le décès est imputable. Le tableau 16 montre la répartition des bénéficiaires de pensions.

**Tableau 16 : Répartition des bénéficiaires de pensions selon le type de service**

| | Prévu 1992-1993 | Prévu 1991-1992 | Réel 1990-1991 | Réel 1989-1990 | Réel 1988-1989 |
|---|---|---|---|---|---|
| Première Guerre mondiale | 3,8 % | 4,2 % | 4,7 % | 5,3 % | 6,1 % |
| Seconde Guerre mondiale | 81,7 % | 82,1 % | 82,4 % | 82,7 % | 82,7 % |
| Corée | 1,9 % | 1,9 % | 1,9 % | 1,9 % | 1,9 % |
| Force régulière | 12,6 % | 11,8 % | 11,0 % | 10,1 % | 9,3 % |

**Prestations payées** : Les prestations sont accordées conformément au degré d'invalidité. Le degré d'invalidité est évalué de 1 à 100 p. 100 selon une Table des invalidités. Les taux de base des pensions, sur lesquels toutes les prestations sont alignées, sont ajustés au 1er janvier de chaque année en fonction de la hausse du coût de la vie. À la suite de l'adoption du Projet de loi C-87 en décembre 1990, la période en fonction de laquelle le facteur d'indexation des pensions est calculé sera changée au 1er janvier 1992. La nouvelle période correspondra à celle qu'utilise Santé et Bien-être social Canada.

Les pensionnés pour invalidité reçoivent des prestations supplémentaires à l'égard de leur conjoint et de leurs enfants. En 1990-1991, on a versé des prestations supplémentaires à l'égard de plus de 74 002 conjoints et enfants. Le tableau 17 donne les taux des pensions de base et des pensions supplémentaires des cinq dernières années pour un pensionné souffrant d'une invalidité évaluée à 98 p. 100 ou plus.

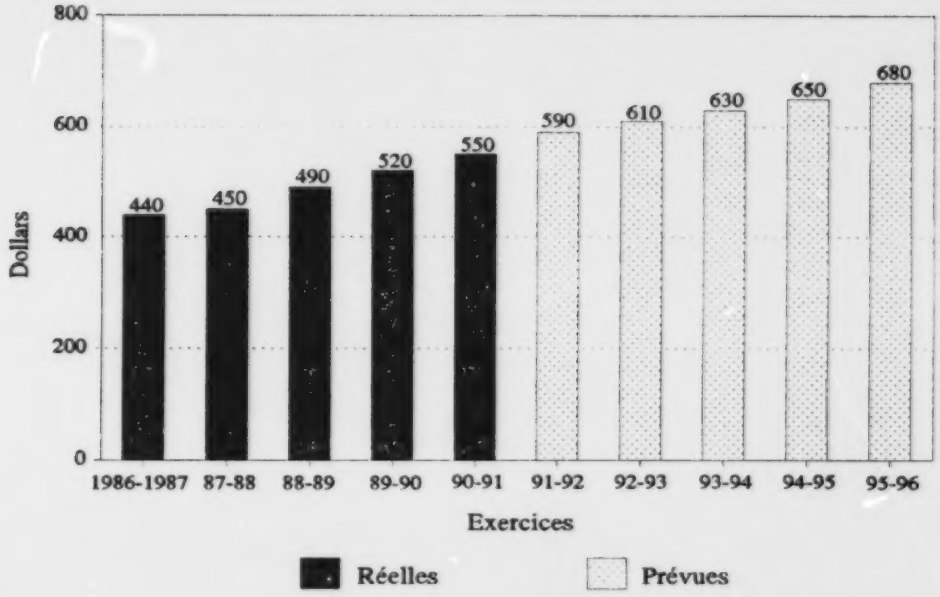
**Tableau 17 : Échelle des prestations de pension mensuelles (en vigueur chaque année au 1er janvier)**

| | 1991 | 1990 | 1989 | 1988 | 1987 |
|---|---|---|---|---|---|
| Pension de base * | 1 477,77 $ | 1 410,09 $ | 1 346,79 $ | 1 293,75 $ | 1 240,41 $ |
| Pension supplémentaire versée à l'égard du conjoint (équivalent à 25 p. 100 de la pension de base) | 369,44 | 352,52 | 336,70 | 323,44 | 310,10 |
| Pension supplémentaire à l'égard des enfants | | | | | |
| Premier enfant (équivalent à 13 p. 100 de la pension de base) | 192,11 | 183,31 | 175,08 | 168,19 | 161,25 |
| Deuxième enfant (équivalent à 9,5 p. 100 de la pension de base) | 140,39 | 133,96 | 127,95 | 122,90 | 117,84 |
| Chaque enfant additionnel (équivalent à 7,5 p. 100 de la pension de base) | 110,83 | 105,76 | 101,01 | 97,03 | 93,03 |

* La pension de base est le montant indiqué à l'annexe 1 et payé tous les mois à un pensionné célibataire souffrant d'une invalidité évaluée à 98 p. 100 ou plus.

Le tableau 18 donne la moyenne des prestations mensuelles versées pour la période de dix ans allant de 1986-1987 à 1995-1996 en dollars de l'année courante. Bien que la moyenne relative de la pension mensuelle semble demeurer relativement constante, un certain nombre d'éléments l'ont fait varier. Signalons, par exemple, l'attribution de pensions d'invalidité à des prestations versées aux survivants, l'augmentation du nombre des prestations versées aux survivants à la suite du rétablissement des pensions à l'égard des veufs et des veuves remariés dont la plupart reçoivent des prestations de survivants, l'accroissement du nombre de pensionnés dont l'état de santé s'est détérioré et dont le taux des prestations a augmenté et de ceux qui touchent des allocations spéciales pour soins, pour vêtements ou pour incapacité exceptionnelle.

**Tableau 18 : Prestations de pension mensuelles moyennes**




**Service aux pensionnés :** Le tableau 19 renferme des données sur les volumes de la charge de travail du Ministère au chapitre des pensions pour la période de 1988-1989 à 1992-1993. Il est suivi de renseignements supplémentaires sur les tendances observées dans ces services.

**Tableau 19 : Volumes de la charge de travail du ministère des Anciens combattants au chapitre des pensions**

| | Prévu 1992-1993 | Prévu 1991-1992 | Réel 1990-1991 | Réel 1989-1990 | Réel 1988-1989 |
|---|---|---|---|---|---|
| Précis médicaux | 10 700 | 9 500 | 11 738 | 10 207 | 10 436 |
| Avis médicaux | 13 500 | 13 500 | 13 643 | 13 560 | 13 145 |
| Examens médicaux | 16 000 | 16 000 | 15 630 | 14 930 | 14 359 |
| Exposés de cas | 9 200 | 9 200 | 10 231 | 9 025 | 9 249 |
| Prestations supplémentaires | 50 000 | 50 000 | 75 394 | 48 462 | 38 411 |
| Promulgations | 44 000 | 44 850 | 47 475 | 49 867 | 41 843 |
| Correspondance | 3 500 | 3 500 | 3 115 | 4 437 | 3 784 |
| Paiements émis | 1 700 000 | 1 700 000 | 1 734 309 | 1 687 384 | 1 667 780 |
| Opérations sur comptes de paiement | 130 000 | 130 000 | 159 547 | 129 798 | 110 464 |

**Précis médical** : Un résumé des faits liés à l'état de santé de la personne qui soumet une demande de pension est préparé. De 1989-1990 à 1990-1991, le nombre de précis médicaux a augmenté de 15 p. 100.

**Avis et examens médicaux** : Les conseillers médicaux de l'Administration centrale, qui sont spécialisés dans les questions touchant les pensions, émettent des avis en vue d'aider la Commission canadienne des pensions à prendre des décisions quant à l'attribution des pensions. Il est prévu que le nombre d'avis et d'examens médicaux restera stable au cours des deux prochaines années.

**Exposés de cas** : Des exposés de cas sont préparés en vue des auditions du Comité d'examen, du Comité d'évaluation de la Commission canadienne des pensions et du Tribunal d'appel des anciens combattants. Le volume de travail a augmenté de 11 p. 100 au cours des trois dernières années, mais il devrait demeurer à un niveau légèrement inférieur à celui de 1990-1991.

**Prestations supplémentaires** : Les prestations supplémentaires sont essentiellement des prestations additionnelles offertes aux personnes admissibles à une pension, à des prestations de survivant, et au Programme des certificats de vie, grâce auquel les renseignements au sujet des bénéficiaires sont précis et à jour. Les demandes de rétablissement des pensions soumises à la suite de l'adoption du Projet de loi C-24 (conjoints remariés) en juin 1989, et le retour du Programme des certificats de vie ont gonflé le volume de la charge de travail des prestations supplémentaires de 26 p. 100 entre 1988-1989 et 1989-1990. Entre 1989-1990 et 1990-1991, le nombre des demandes de prestations pour des raisons non médicales est demeuré stable. L'amélioration des méthodes de traitement a toutefois suscité une augmentation considérable du nombre de certificats de vie, pour accroître la production totale de 56 p. 100. Le volume des demandes de prestations supplémentaires devrait augmenter légèrement au cours des deux prochaines années, mais la charge de travail totale devrait se stabiliser.

**Promulgations** : La promulgation (c'est-à-dire le fait d'aviser des parties intéressées) des décisions rendues par la Commission canadienne des pensions a diminué de 5 p. 100 entre 1989-1990 et 1990-1991. L'augmentation de l'année précédente était principalement attribuable à l'entrée en vigueur du Projet de loi C-24 (conjoints remariés). Le volume des promulgations devrait se stabiliser à 44 000 pour l'année 1992-1993.

**Correspondance** : Même si le volume de la correspondance a accusé une baisse générale de 18 p. 100 depuis 1988-1989, il devrait se stabiliser à un niveau un peu plus élevé que celui de 1990-1991.

**Paiements** : Chaque année, environ 1,7 million de paiements sont remis aux pensionnés. Le Projet de loi C-24 et le programme de dépôt direct ont eu d'importantes répercussions sur le nombre d'opérations effectuées sur les comptes de paiement au cours des deux dernières années. Il en a résulté une augmentation de 18 p. 100 du volume de ces opérations entre 1988-1989 et 1989-1990 et une augmentation de 23 p. 100 l'année suivante. Après 1990-1991, le volume de ces opérations devrait diminuer pour se fixer aux alentours de 130 000 au cours des exercices financiers 1991-1992 et 1992-1993.

**Généralités** : On a élaboré un nouveau système, le Système de soutien des décisions à l'égard des pensions, en vue de faciliter le traitement des demandes de pension pour invalidité et de prestations connexes. On a conçu un modèle et on a terminé l'organisation générale du système. On doit décider sous peu s'il y a lieu de donner suite à ce projet. Dans l'intervalle, des modifications seront apportées au système de maintien du suivi des demandes afin de réduire l'introduction de données identiques et de rendre l'ensemble du système plus souple et plus efficace.

À la suite de l'adoption du projet de loi C-87 (en décembre 1990), les conditions d'admissibilité à certaines prestations de pension ont été modifiées et des modifications ont également été apportées aux méthodes de traitement et aux systèmes afin d'accélérer et d'améliorer l'application de la loi. Voici, entre autres modifications, celles qui ont été apportées aux conditions d'admissibilité à la pension d'invalidité :

- les conjoints survivants des pensionnés de la catégorie 21 dont l'invalidité était évaluée à moins de cinq pour cent et qui avaient droit à une allocation pour soins, peuvent désormais toucher l'allocation pour soins pendant un période de un an après le décès du pensionné; et

- la période de cohabitation exigée pour avoir droit aux prestations de conjoint est passée de trois ans à un an.

La rationalisation des activités liées au processus des pensions demeure une priorité. L'utilisation de plus en plus fréquente des dossiers enregistrés sur ordinateur pour le traitement des demandes de prestations et de renseignements a réduit la manipulation des dossiers. Par le fait même, il est devenu plus facile de consulter les dossiers sur papier.

Le processus de vérification des paiements de pensions continue de faire l'objet d'un échantillonnage. Il en a été de même pour l'assurance de la qualité.

L'automatisation des lettres de promulgation a permis de rédiger plus rapidement et plus efficacement des lettres de qualité. On a mis au point une méthode permettant de copier sur les lettres types appropriées les données sur les bénéficiaires inscrites dans le système de suivi des demandes. Au mois de mars 1992, la rédaction des lettres de promulgation types les plus courantes sera automatisée. Cette mesure permettra de réduire les délais d'exécution et d'améliorer la compréhension des lettres.

Un projet-pilote destiné à sonder l'utilité de joindre le paiement à la lettre de promulgation doit être lancé entre juillet 1991 et juin 1992.

Les changements d'adresse dans le système actuel de suivi des demandes s'effectuent désormais dans les bureaux régionaux et de district. Ces bureaux inscriront également les changements d'adresse dans le système de paiement et de comptabilité. Cela étant, les adresses seront mises à jour plus rapidement, ce qui permettra de rejoindre plus facilement les bénéficiaires et de remettre les prestations plus rapidement. Cette initiative s'adresse également au Système de comptabilisation des traitements et au Système de traitement du Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

Grâce au certificat de vie, sur lequel est indiquée la langue choisie par le bénéficiaire et son conjoint, le service fourni à la clientèle dans les deux langues officielles s'est amélioré. Ces renseignements sont gardés dans une banque de données informatisée qu'il sera possible de consulter lorsqu'on voudra communiquer avec le bénéficiaire de vive voix ou par écrit.

Le Programme de dépôt direct a été mis en oeuvre en décembre 1989, et il a été suivi de mesures de sollicitation par lettre auprès des bénéficiaires et d'une campagne du gouvernement fédérale au cours de laquelle on a installé des stands d'information sur le Programme de virement direct. En conséquence de ces initiatives, on prévoit que d'ici mars 1992 les prestations de plus de 60 000 pensionnés seront versées directement dans leur compte, dans l'institution financière canadienne de leur choix. Ces pensionnés compteront pour environ 40 p. 100 des bénéficiaires de ces prestations. Ces chiffres montrent à quel point les bénéficiaires des prestations de pension apprécient le Programme de virement direct.

## C. Soutien financier

### 1. Objectif

Fournir aux anciens combattants et aux autres personnes admissibles des services de soutien financier portant sur des conseils et des renseignements, les décisions administratives, la distribution des prestations, les conseils juridiques et le redressement.

### 2. Description

L'activité du soutien financier offre un soutien financier et d'autres programmes spéciaux aux anciens combattants, aux civils et aux personnes à leur charge admissibles. Parmi les avantages offerts, on note le versement de prestations en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants, les subventions de funérailles et d'inhumation, l'aide financière d'urgence, l'aide à l'éducation pour les anciens combattants et les orphelins pensionnés d'anciens combattants et des services spécialisés de bien-être pour les anciens combattants sourds ou paraplégiques. Le Ministère exploite également deux ateliers en milieu protégé pour la production de coquelicots et d'autres insignes commémoratifs vendus à l'occasion de la campagne annuelle du coquelicot de la Légion royale canadienne et de divers autres événements commémoratifs.

Le paiement des prestations en vertu du Programme sur les allocations aux anciens combattants constitue la principale activité du soutien financier et fait en sorte que, en reconnaissance du service de guerre, les personnes admissibles ont un niveau de revenu garanti qui leur permet de répondre à leurs besoins essentiels. Il est également possible d'obtenir de l'aide financière d'urgence en vertu du Programme du Fonds de secours. De nombreux autres programmes offrent une aide dans les domaines suivants : funérailles et inhumation, études et formation, administration de fonds en fiducie et de comptes sous tutelle, successions des anciens combattants, assurance des anciens combattants, entretien des tombes et des monuments érigés à la mémoire des Canadiens morts à la guerre et financement de diverses associations et organisations qui aident les anciens combattants et les personnes à leur charge. Des directives d'orientation sont également données à l'égard des monuments commémoratifs des champs de bataille et des activités commémoratives.

### 3. Sommaire des ressources

En 1992-1993, l'activité du Soutien financier comptera pour environ 11 p. 100 des dépenses du Programme des Anciens combattants et 10 p. 100 de ses années-personnes. Le tableau 20 montre qu'environ 88 p. 100 des dépenses totales portent sur des subventions, surtout les allocations aux anciens combattants.

**Tableau 20 : Sommaire des ressources de l'activité**

| (en milliers de dollars) | Budget des dépenses 1992-1993 | | Prévu* 1991-1992 | | Réel 1990-1991 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | $ | A-P | $ | A-P | $ | A-P |
| Paiements des prestations | | | | | | |
| Prestations financières de l'allocation d'ancien combattant | **165 769** | | 185 000 | | 217 825 | |
| Fonds du Souvenir | **18 650** | | 17 278 | | 11 584 | |
| Autres subventions | **9 118** | | 9 181 | | 8 272 | |
| Aide pour l'inhumation | **7 510** | | 5 000 | | 5 092 | |
| Réalisation du programme des prestations financières | **19 177** | **357** | 21 318 | 357 | 32 831 | 362 |
| | **220 224** | **357** | 237 777 | 357 | 275 604 | 362 |

* Prévisions au 31 octobre 1991

Voir la page 2-9 pour l'explication des différences importantes entre les prévisions de 1991-1992 et le Budget des dépenses de 1992-1993.

**Tableau 21 : Résultats financiers 1990-1991**

| (en milliers de dollars) | 1990-1991 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Réel | | Budget principal | | Différence | |
| | $ | A-P | $ | A-P | $ | A-P |
| Paiements des prestations | | | | | | |
| Prestations financières de l'allocation d'ancien combattant | 217 825 | | 213 613 | | **4 212** | |
| Fonds du Souvenir | 11 584 | | 13 343 | | **(1 759)** | |
| Autres subventions | 8 272 | | 7 802 | | **470** | |
| Aide pour l'inhumation | 5 092 | | 7 056 | | **(1 964)** | |
| Réalisation du programme des prestations financières | 32 831 | 362 | 18 201 | 362 | **14 630** | - |
| | 275 604 | 362 | 260 015 | 362 | **15 589** | - |

Voir la page 2-16 pour l'explication des différences importantes.

## 4. Données sur le rendement et justification des ressources

**Bénéficiaires et dépenses** : En 1991-1992, 41 214 bénéficiaires recevront des prestations en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants et de la partie XI de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils. Le Programme d'allocation aux anciens combattants prévoit le versement d'une allocation aux personnes qualifiées qui satisfont aux critères d'admissibilité en raison de leurs états de service et aux critères de résidence et qui, en raison de leur invalidité, sont incapables de subvenir entièrement à leurs besoins et à ceux de leur famille selon un examen de leur revenu. Cette allocation est offerte aux anciens combattants qualifiés des Forces canadiennes, des forces du Commonwealth et des forces alliées de même qu'à certains civils qui ont servi auprès des membres des Forces canadiennes en temps de guerre. Les survivants (dont les veufs, les veuves et les orphelins) des anciens combattants et des civils admissibles peuvent aussi avoir droit à des prestations. Des allocations supplémentaires peuvent être versées aux conjoints et aux enfants à leur charge. Le tableau 22 montre le nombre de bénéficiaires de même que les dépenses totales prévues et réelles au chapitre des allocations.

**Tableau 22 : Bénéficiaires d'allocations et dépenses prévues et réelles**

| (en milliers de dollars) | Prévu 1992-1993 | Prévu 1991-1992 | Réel 1990-1991 | Réel 1989-1990 | Réel 1988-1989 |
|---|---|---|---|---|---|
| Bénéficiaires | 38 308 | 41 214 | 49 184 | 56 747 | 64 282 |
| Total (en milliers de dollars) | 165 769 | 185 000 | 217 825 | 264 280 | 310 503 |

**Paiement des prestations** : Le tableau 23 indique les taux mensuels maximum de l'allocation versée aux anciens combattants depuis les cinq dernières années et en vigueur au mois de juin de chaque année. Les taux sont rajustés trimestriellement selon l'augmentation de l'indice des prix à la consommation.

**Tableau 23 : Taux mensuels de l'allocation (en vigueur en juin de chaque année)**

| (en dollars) | 1991 | 1990 | 1989 | 1988 | 1987 |
|---|---|---|---|---|---|
| Marié | 1 315,15 | 1 245,29 | 1 182,63 | 1 136,48 | 1 089,99 |
| Seul - Conjoint survivant | 866,19 | 820,17 | 778,90 | 748,51 | 717,89 |
| Orphelin | 464,16 | 439,50 | 417,39 | 401,11 | 384,71 |
| Enfant additionnel | 154,92 | 146,50 | 139,30 | 133,86 | 128,39 |

**Volumes de la charge de travail et ressources** : Le tableau 24 indique les volumes les plus importants de la charge de travail à l'intérieur de l'activité du soutien financier. Malgré la diminution du nombre de bénéficiaires d'allocation d'ancien combattant (AAC), la charge de travail du Programme d'AAC demeure relativement constante en raison de l'augmentation du nombre de bénéficiaires qui établissent leur admissibilité financière à l'égard des prestations de soins de santé.

**Tableau 24 : Volumes de la charge de travail**

| Activité | Prévu 1992-1993 | Prévu 1991-1992 | Réel 1990-1991 | Réel 1989-1990 | Réel 1988-1989 |
|---|---|---|---|---|---|
| AAC/AGC | | | | | |
| Demandes | 17 348 | 17 655 | 18 984 | 20 930 | 23 471 |
| Réexamens | 43 830 | 44 827 | 43 698 | 46 264 | 57 464 |
| Renouvellements | 13 089 | 14 736 | 20 281 | 25 752 | 30 371 |
| Demandes présentées à l'égard du Fonds de secours | 5 085 | 5 424 | 6 228 | 7 200 | 7 544 |
| Demandes de subvention pour les funérailles et l'inhumation | 3 800 | 3 725 | 3 659 | 3 900 | 3 703 |

**Tableau 25 : Productivité (heures/volume d'unité)**

| Activité | 1990-1991 | 1989-1990 | 1988-1989 | 1987-1988 |
|---|---|---|---|---|
| Premières demandes d'AAC/AGC | 2,07 | 2,46 | 2,18 | 4,29 |
| Réexamens des demandes d'AAC/AGC | 2,38 | 2,20 | 1,67 | 2,26 |
| Demandes présentées à l'égard du Fonds de secours | 2,71 | 2,67 | 2,59 | 3,01 |
| Demandes de subvention pour les funérailles et l'inhumation | 4,88 | 3,73 | 0,28 | - |

Comme l'indique le tableau 25, les niveaux de productivité à l'intérieur du Programme d'AAC ont légèrement grimpé entre 1987-1988 et 1990-1991. Au cours de ces quatre années, les premières demandes d'AAC/AGC ont augmenté (51 p. 100) de même que les demandes à l'égard du Fonds de secours (10 p. 100) et les réexamens de demandes d'AAC/AGC ont légèrement diminué (-5 p. 100). Dans l'ensemble, comme l'indique le tableau 26, les niveaux de service ont augmenté, si l'on se fie aux délais d'exécution.

**Tableau 26 : Délais d'exécution (en jours)**

| Programme | Norme | Cumulatif en juillet 1991 | Réel 1990-1991 | Réel 1989-1990 | Réel 1988-1989 |
|---|---|---|---|---|---|
| Premières demandes AAC/AGC | 35 | 31,5 | 42,8 | 43,8 | 37,0 |
| Fonds de secours | 18 | 7,7 | 8,1 | 8,2 | 9,5 |
| Funérailles et inhumation | 25 | 16,0 | 11,8 | 14,9 | 10,9 |
| Anciens combattants ayant servi au Canada | 15 | 11,7 | 15,0 | 11,6 | 5,4 |

**Données générales** : On a continué à accorder la priorité à la réalisation efficace du Programme d'allocations aux anciens combattants.

On a mené à bien un projet en vue de déterminer le meilleur moyen de réaliser le Programme des allocations d'anciens combattants (AAC). Il a recommandé de réaliser le Programme à partir de deux endroits différents : d'abord à Charlottetown, afin de profiter des avantages qu'offre l'Administration centrale; ensuite à Kirkland Lake, afin d'assurer le maintien d'un effectif critique dans le nouveau bureau régional.

Dès janvier 1991, les allocataires pouvaient demander que leurs allocations soient déposées directement dans leur compte, dans l'établissement financier de leur choix. Ce service est optionnel. Au mois de mars 1991, environ 8 000 bénéficiaires s'étaient prévalus de ce service. On prévoit que près de 9 500 bénéficiaires utiliseront ce service d'ici mars 1992.

Des règlements sont en voie de rédaction en réponse aux recommandations formulées à la suite d'une évaluation du Programme du Fonds de secours. En 1992-1993, le programme sera financé sur deux ans. Le montant maximum accordé sur une période de deux ans a été fixé à 1 000 $ au lieu du montant maximum de 500 $ accordé pour une période de un an. En outre, la révision du financement de l'expansion des catégories en fonction des besoins du client et les promotions additionnelles du programme aux clients seront évaluées.

À la fin de 1990, la loi a été modifiée afin de corriger certains problèmes de politiques liés à la façon dont le Ministère administre les sommes d'argent des bénéficiaires. Depuis le 1er janvier 1990, des intérêts sont versés dans les comptes sous tutelle. Des nouvelles réglementations seront autorisées afin de permettre la fusion des comptes sous tutelle en un seul compte par bénéficiaire, de même que le dépôt des sommes d'argent sous tutelle non réclamées au décès d'un bénéficiaire dans un compte en fiducie au profit de tous les bénéficiaires. On établi également des politiques et des méthodes internes en matière de gestion des comptes en fiducie et formé du personnel des régions dans ce domaine.

L'examen des deux principaux programmes du Portefeuille concernant les frais de funérailles et d'inhumation, a démontré qu'une fusion faciliterait l'accès à ces deux programmes. La loi a été modifiée en 1990-1991 de façon à permettre cette fusion et les règlements seront proclamés en 1992-1993. En 1990-1991, les taux des sommes versées par le Ministère au chapitre des frais funéraires sont passés de 2 000 $ à 2 940 $ pour les services d'un directeur de funérailles et de 2 750 $ à 3 270 $ pour les services de deux directeurs de funérailles. Outre cette augmentation, le Conseil du Trésor a approuvé le paiement des frais funéraires et des taxes imposées en vertu de la nouvelle taxe sur les produits et services.

Les études se sont poursuivies en 1990-1991 sur la façon de souligner davantage le dévouement et les exploits des anciens combattants canadiens. Des politiques ont été adoptées en vue d'améliorer le Programme d'entretien des tombes des anciens combattants.

## D. Gestion des contrats immobiliers

### 1. Objectif

Fournir aux bénéficiaires des services de gestion des contrats immobiliers, des services de successions, ainsi que des services de comptabilité de la caisse en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants et du Règlement qui s'y rattache.

### 2. Description

Le Secteur de l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants (OEAAC) offre des services de gestion des contrats immobiliers et d'autres services aux anciens combattants, à leurs héritiers et à leurs représentants relativement à des biens immobiliers achetés en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants. Ces services comprennent des services de consultation après le prêt, d'évaluation immobilière et d'administration des contrats de vente.

Le Secteur de l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants se compose d'une administration centrale, de trois bureaux de division et de 22 bureaux locaux situés un peu partout au Canada. On a mis fin au programme des prêts en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants en 1977. Il y a environ 10 750 comptes actifs constituant un capital en circulation de 51 millions de dollars à recouvrer.

**Nom des conjoints ajoutés aux contrats de vente (OEAAC)** : À la suite d'une modification apportée à la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants en 1986, les anciens combattants peuvent voir le nom de leur conjoint inscrit dans le contrat de vente. Au décès de l'ancien combattant, le conjoint peut acquérir le titre de la propriété sans payer les frais juridiques coûteux associés au règlement des successions. Depuis la date d'entrée en vigueur de cette modification, 12 343 anciens combattants ont fait inscrire le nom de leur conjoint dans leur contrat de vente.

### 3. Sommaire des ressources

Les dépenses liées à l'activité de la gestion des contrats immobiliers représenteront moins de 1 p. 100 des dépenses du Programme du ministère des Anciens combattants et environ 2 p. 100 de ses années-personnes en 1992-1993. Les traitements et les salaires comptent pour environ 88 p. 100 des dépenses liées à cette activité.

**Tableau 27 : Sommaire des ressources de l'activité**

| (en milliers de dollars) | Budget des dépenses 1992-1993 | | Prévu* 1991-1992 | | Réel 1990-1991 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | $ | A-P | $ | A-P | $ | A-P |
| Gestion des contrats immobiliers | 3 381 | 65 | 3 755 | 66 | 4 322 | 90 |

* Prévisions au 31 octobre 1991

**Tableau 28 : Résultats financiers en 1990-1991**

| (en milliers de dollars) | 1990-1991 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Réel | | Budget principal | | Différence | |
| | $ | A-P | $ | A-P | $ | A-P |
| Gestion des contrats immobiliers | 4 322 | 90 | 5 128 | 112 | (806) | (22) |

**4. Données sur le rendement et justification des ressources**

**Données générales** : En 1990-1991, le nombre de comptes impayés en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants est passé de 14 040 à 12 297. Au cours de l'année, on a recouvré un capital de 13 700 000 $. Les intérêts ont été de 4 100 000 $.

**Indicateurs d'efficacité** : Les indicateurs d'efficacité clés sont les années-personnes par compte actif, les salaires par compte actif, les coûts de fonctionnement par année-personne et le coût total par compte actif.

**Tableau 29 : Indicateurs d'efficacité**

| | Prévu 1992-1993 | Prévu 1991-1992 | Réel 1990-1991 | Réel 1989-1990 | Réel 1988-1989 |
|---|---|---|---|---|---|
| Années-personnes par compte actif | ,0059 | ,0057 | ,0055 | ,0056 | ,0061 |
| Salaire par compte actif | 233,64 $ | 233,64 $ | 233,64 $ | 223,02 $ | 187,51 $ |
| Coût de fonctionnement par année-personne | 5 859,00 $ | 5 714,00 $ | 4 810,14 $ | 4 396,67 $ | 3 807,14 $ |
| Coût total par compte actif* | 297,00 $ | 297,00 $ | 260,26 $ | 247,70 $ | 210,76 $ |

* Les augmentations de coûts par compte sont directement imputables aux augmentations de salaires et aux paiements rétroactifs.

**Tableau 30 : Délais d'exécution (en jours)**

| | Prévu 1992-1993 | Prévu 1991-1992 | Réel 1990-1991 | Réel 1989-1990 | Réel 1988-1989 |
|---|---|---|---|---|---|
| Demandes des bénéficiaires : | | | | | |
| Courantes | 3,5 | 3,5 | 3,7 | 4,5 | 6,1 |
| Urgentes | 1,5 | 1,5 | 1,7 | 1,8 | 1,5 |

L'Office de l'établissement agricole des anciens combattants réduit graduellement ses activités. Depuis 1977, aucun prêt n'a été consenti. Les efforts de l'administration portent essentiellement à l'heure actuelle sur les services de gestion des propriétés, et l'accent est mis sur le respect, par les anciens combattants, des contrats de vente et des dispositions de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants.

**Tableau 31 : Pourcentage des arriérés par rapport au montant total du paiement dû**

| | Prévu 1992-1993 | Prévu 1991-1992 | Réel 1990-1991 | Réel 1989-1990 | Réel 1988-1989 |
|---|---|---|---|---|---|
| Montant total dû | 10 317 482 $ | 11 592 676 $ | 13 025 479 $ | 14 641 601 $ | 16 574 931 $ |
| Total des arriérés | 144 445 $ | 162 297 $ | 226 219 $ | 203 067 $ | 211 251 $ |
| Pourcentage des arriérés | 1,4 % | 1,4 % | 1,7 % | 1,4 % | 1,3 % |

Il n'y a eu aucune augmentation ou diminution importante du pourcentage des arriérés au cours des cinq dernières années.

Les services locaux de l'OEAAC ont été intégrés au Secteur des services aux anciens combattants aux endroits où et aussitôt que cela a été possible. Cette intégration se poursuivra au cours de l'exercice 1992-1993.

**Tableau 32 : Sommaire du solde des prêts non échus au 31 mars 1991**

| Taux d'intérêt | Nombre de prêts par catégorie 61 | 62 | 63 | 66 | Total | Solde non échu |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 3,500 | 522 | 8 154 | 37 | 0 | 8 713 | 12 233 757,30 |
| 3,750 | 0 | 17 | 0 | 0 | 17 | 15 019,43 |
| 4,000 | 0 | 44 | 0 | 0 | 44 | 48 018,13 |
| 4,250 | 0 | 103 | 0 | 0 | 103 | 141 525,95 |
| 4,500 | 0 | 618 | 2 | 0 | 620 | 1 167 877,38 |
| 4,750 | 0 | 1 570 | 4 | 0 | 1 574 | 5 158 805,37 |
| 5,000 | 1 229 | 1 205 | 10 | 7 | 2 451 | 6 834 664,79 |
| 6,375 | 117 | 0 | 0 | 1 | 118 | 352 726,73 |
| 6,500 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4 677,97 |
| 6,750 | 286 | 0 | 0 | 0 | 286 | 1 077 925,19 |
| 7,000 | 416 | 4 057 | 18 | 10 | 4 501 | 18 905 053,88 |
| 7,500 | 72 | 469 | 0 | 0 | 541 | 1 840 468,93 |
| 7,750 | 57 | 491 | 1 | 0 | 549 | 1 600 095,04 |
| 8,000 | 86 | 595 | 3 | 1 | 685 | 1 796 861,57 |
| 8,250 | 34 | 341 | 3 | 2 | 380 | 1 262 473,05 |
| 8,500 | 112 | 1 036 | 2 | 4 | 1 154 | 3 902 634,04 |
| 8,750 | 29 | 378 | 1 | 2 | 410 | 1 008 769,76 |
| 9,000 | 37 | 161 | 2 | 3 | 203 | 572 505,34 |
| 9,250 | 129 | 398 | 2 | 19 | 548 | 1 522 054,56 |
| 9,500 | 0 | 2 | 0 | 6 | 8 | 54 596,75 |
| 9,750 | 40 | 326 | 3 | 3 | 372 | 682 128,01 |
| 10,000 | 53 | 123 | 0 | 4 | 180 | 510 257,03 |
| 10,750 | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 | 37 002,85 |
| 12,750 | 0 | 0 | 0 | 6 | 6 | 38 488,42 |
| 14,000 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 11 545,26 |
| 15,750 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Total | 3 219 | 20 088 | 88 | 75 | 23 470* | 60 779 932,73 |

* La plupart des comptes comportent plus d'un prêt.

Entreprise

Légende :
- 61 Exploitation agricole à temps plein
- 62 Exploitation agricole à temps partiel
- 63 Pêche commerciale
- 66 Achat par un civil

## E. Administration du Ministère

### 1. Objectif

Fournir au Programme des Anciens combattants une direction et des services qui en garantissent le fonctionnement efficace et efficient. Cela comprend la planification, l'élaboration de politiques et de normes ainsi que la direction fonctionnelle dans les domaines des finances, du personnel, des services de gestion, de la planification ministérielle, des communications, de la vérification, de l'évaluation de programmes, des services de sécurité, et de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

### 2. Description

L'Administration du Ministère comprend les bureaux du ministre, du sous-ministre et les fonctions de gestion du soutien des finances, du personnel, des services de gestion, du projet Fonction publique 2000, des services organisationnels, de la planification du Ministère, des mesures législatives et règlements, de l'évaluation de programmes, du secrétariat du Ministère, de l'administration des soins de santé et des prestations supplémentaires versées à tous les pensionnés pour invalidité canadiens vivant à l'extérieur du pays, des activités commémoratives, de l'entretien des monuments commémoratifs de champ de bataille, des communications, de la vérification, des services de sécurité et de la coordination de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

### 3. Sommaire des ressources

Les dépenses liées à l'activité de l'administration du Ministère représenteront environ 2 p. 100 des dépenses du Programme des Anciens combattants et 12 p. 100 de ses années-personnes en 1992-1993. Environ 58 p. 100 de ces dépenses concerneront les traitements et les salaires.

**Tableau 33 : Sommaire des ressources de l'activité**

| (en milliers de dollars) | Budget des dépenses 1992-1993 | | Prévu* 1991-1992 | | Réel 1990-1991 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | $ | A-P | $ | A-P | $ | A-P |
| Administration du Ministère | 38 888 | 435 | 40 625 | 517 | 37 770 | 484 |

* Prévisions au 31 octobre 1991

Voir la page 2-9 pour l'explication des différences importantes entre les prévisions de 1991-1992 et le Budget des dépenses de 1992-1993.

**Tableau 34 : Résultats financiers 1990-1991**

| (en milliers de dollars) | 1990-1991 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Réel | | Budget principal | | **Différence** | |
| | $ | A-P | $ | A-P | $ | A-P |
| Administration du Ministère | 37 770 | 484 | 31 142 | 436 | **6 628** | **48** |

Voir la page 2-16 pour l'explication des différences importantes entre le Budget des dépenses principal de 1990-1991 et les dépenses réelles de 1990-1991.

## 4. Rendement financier et justification des ressources

**Tableau 35 : Coût de l'administration du Ministère en pourcentage du coût total**

| (en milliers de dollars) | Budget des dépenses 1992-1993 | Prévu 1991-1992 | Réel 1990-1991 | Réel 1989-1990 | Réel 1988-1989 |
|---|---|---|---|---|---|
| Programme des Anciens combattants | 2 024 638 | 1 888 530 | 1 809 334 | 1 696 131 | 1 601 865 |
| Administration du Ministère | 38 888 | 40 625 | 37 770 | 34 032 | 32 162 |
| Pourcentage | 1,9 % | 2,2 % | 2,0 % | 2,0 % | 2,0 % |

La commémoration des Canadiens morts à la guerre et la reconnaissance de leurs exploits sur le champ de bataille demeure une priorité pour le Ministère. En 1991-1992, les activités commémoratives ont englobé un pèlerinage en France pour célébrer le 75e anniversaire de la bataille de Beaumont-Hamel, la participation à la cérémonie annuelle tenue à Vimy tous les mois de novembre, de même qu'un pèlerinage en Sicile et en Italie en vue d'honorer la mémoire de ceux qui ont trouvé la mort au cours de la campagne de la Méditerranée qui a durée vingt mois entre 1943 et 1945. En 1992-1993, le Ministère assistera à des activités commémoratives spéciales soulignant le 75e anniversaire de la bataille du Plateau de Vimy de même que le 50e anniversaire du débarquement de Dieppe.

En s'appuyant sur le fait que le renouvellement de la Fonction publique fait appel à tous les employés, les comités chargés d'apporter des modifications qui représentent un grand nombre d'employés pilotent diverses initiatives de Fonction publique 2000 préconisant la prestation d'un service de qualité, une plus grande délégation de pouvoirs, la planification des carrières et le perfectionnement, l'innovation, et la reconnaissance des employés. Les gestionnaires de tous les niveaux du Ministère ont la responsabilité de mettre véritablement en pratique les principes avancés par Fonction publique 2000.

Une étude a été effectuée en vue de déterminer le genre et l'importance des obstacles faits aux femmes dans le Portefeuille; cette étude a débouché sur l'instauration d'un Comité consultatif sur la situation des femmes au sein du Portefeuille. Le mandat de ce comité consiste à émettre des avis sur des questions, des politiques et des décisions touchant les femmes, et à préconiser et à favoriser l'égalité d'accès à l'emploi pour les femmes au sein du ministère des Anciens combattants.

Dans le domaine de l'équité en matière d'emploi, le Ministère soulignera l'importance pour les membres des groupes cibles de se donner une identité commune en publiant une nouvelle brochure et en confiant la responsabilité de cette initiative aux gestionnaires et aux bureaux du personnel en cause.

En mai 1990, le Portefeuille a reçu une récompense pour les progrès importants réalisés au sein de la Fonction publique, en ce qui concerne la situation de l'emploi chez les autochtones.

En mars 1991, le Ministère a signé un Protocole d'entente en matière de langues officielles avec le Conseil du Trésor. Cet accord établit les grandes lignes d'un plan, d'un cadre de responsabilités et d'une méthode de gestion pour la réalisation de certains objectifs de progrès au cours des trois prochaines années.

À l'automne de 1992, le Ministère devrait avoir modifié son niveau actuel de service au public dans les deux langues officielles dans les endroits où la demande est importante conformément au nouveau Règlement sur les langues officielles.

On a procédé à une analyse exhaustive des besoins en matière de formation en 1991-1992 qui a permis d'établir plus clairement les priorités du Ministère en matière de formation. L'analyse a aussi porté sur les procédés administratifs et des améliorations ont été recommandées.

Le perfectionnement ou l'amélioration des systèmes informatiques s'étendra au module de dépôt direct des allocations aux anciens combattants, à la mise en oeuvre du nouveau Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants et au paiement des intérêts sur les comptes en fiducie. On a procédé à la mise au point finale du Système de soutien des décisions à l'égard des pensions et du Système de saisie des données sur les allocations aux anciens combattants.

On a amorcé l'élaboration d'une stratégie à long terme relativement à la gestion des fonds de renseignements du ministère des Anciens combattants.

Deux évaluations importantes ont été effectuées au cours de l'année. L'évaluation des processus du Programme pour l'autonomie des anciens combattants a donné lieu à 53 propositions de modifications visant l'amélioration de la direction des services d'orientation, l'intégration des systèmes, le rapprochement des méthodes et la modernisation de la gestion des ressources humaines. L'évaluation des soins en établissement a comparé la mesure dans laquelle les établissements ministériels, contractants et communautaires ont atteint les objectifs du Programme et examiné les divers moyens de le réaliser.

## Section III
## Renseignements supplémentaires

### A. Aperçu des ressources du Programme

### 1. Besoins financiers par article

**Tableau 36 : Détails des besoins financiers par article**

| (en milliers de dollars) | Budget des dépenses 1992-1993 | Prévu* 1991-1992 | Réel 1990-1991 |
|---|---|---|---|
| Personnel | | | |
| Traitements et salaires | 138 172 | 144 362 | 154 326 |
| Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés | 21 983 | 20 840 | 20 690 |
| Biens et services | | | |
| Transports et communications[1] | 27 235 | 24 929 | 21 764 |
| Information | 1 472 | 1 354 | 1 200 |
| Services professionnels et spéciaux[1] | 259 843 | 236 734 | 206 163 |
| Locations | 4 417 | 4 030 | 3 519 |
| Achat de services de réparation et d'entretien | 4 416 | 4 064 | 3 692 |
| Services publics, fournitures et approvisionnements[1] | 68 088 | 62 663 | 54 802 |
| Autres subsides et paiements | 2 576 | 2 269 | 1 988 |
| Total des dépenses de fonctionnement | 528 202 | 501 245 | 468 144 |
| Dépenses en capital | 3 206 | 2 676 | 2 338 |
| Paiements de transfert | 1 493 230 | 1 384 609 | 1 338 852 |
| | 2 024 638 | 1 888 530 | 1 809 334 |

* Prévisions au 31 octobre 1991

[1] Les services de santé constituent la majeure partie de ces dépenses.

## 2. Besoins en personnel

**Tableau 37 : Besoins en années-personnes par activité**

| (en milliers de dollars) | Budget des dépenses 1992-1993 | Prévu* 1991-1992 | Réel 1990-1991 |
|---|---|---|---|
| Soins de santé | 2 284 | 2 379 | 2 343 |
| Pensions | 367 | 373 | 374 |
| Soutien financier | 357 | 357 | 362 |
| Gestion des contrats immobiliers | 65 | 66 | 90 |
| Administration du Ministère | 435 | 517 | 484 |
| | 3 508 | 3 692 | 3 653 |

* Prévisions au 31 octobre 1991

**Tableau 38 : Besoins en personnel par catégorie professionnelle**

| | Années-personnes* Contrôlées par le Conseil du Trésor | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Budget des dépenses 1992-1993 | Prévu** 1991-1992 | Réel 1990-1991 | Échelle des traitements actuelle | 1992-1993 Provisions pour le traitement annuel moyen |
| **Gestion** | 36 | 40 | 46 | 61 500-138 300 | 85 600 |
| **Scientifique et professionnel** | | | | | |
| Art dentaire | 7 | 7 | 14 | 52 432-77 321 | 72 200 |
| Économie, sociologie et statistique | 3 | 3 | | 20 000-84 700 | 67 200 |
| Sciences domestiques | 10 | 10 | 10 | 28 311-61 854 | 35 100 |
| Médecine | 62 | 67 | 64 | 52 408-111 560 | 88 100 |
| Sciences infirmières | 255 | 270 | 254 | 24 089-64 685 | 38 900 |
| Ergothérapie et physiothérapie | 17 | 17 | 15 | 26 525-56 321 | 40 100 |
| Pharmacie | 6 | 6 | 5 | 22 652-63 223 | 40 500 |
| Psychologie | 4 | 4 | 5 | 30 390-70 774 | 54 600 |
| Travail social | 9 | 9 | 10 | 26 449-65 807 | 38 600 |
| **Administration et service extérieur** | | | | | |
| Services administratifs | 356 | 370 | 363 | 17 470-72 817 | 43 700 |
| Gestion des systèmes informatiques | 69 | 74 | 67 | 22 310-73 032 | 44 300 |
| Gestion des finances | 84 | 89 | 82 | 15 516-69 789 | 50 500 |
| Services d'information | 20 | 20 | 18 | 17 329-65 839 | 50 600 |
| Organisation et méthodes | 40 | 41 | 36 | 17 121-70 600 | 48 800 |
| Gestion du personnel | 55 | 59 | 48 | 16 390-67 273 | 49 800 |
| Administration des programmes | 63 | 67 | 60 | 17 470-72 817 | 46 000 |
| Achats et approvisionnements | 13 | 13 | 13 | 16 292-70 600 | 39 600 |
| Programmes de bien-être social | 375 | 395 | 360 | 18 964-70 600 | 42 000 |
| **Technique** | | | | | |
| Soutien technique et scientifique | 35 | 35 | 27 | 17 919-64 912 | 41 200 |
| Soutien des sciences sociales | 6 | 6 | 14 | 16 124-73 716 | 44 200 |
| Généralité technique | 17 | 17 | | 16 124-71 058 | 35 201 |
| Électronique | 2 | 2 | | 20 736-66 964 | 33 134 |
| **Soutien administratif** | | | | | |
| Traitement mécanique des données | 9 | 10 | 16 | 17 165-47 383 | 28 600 |
| Administration et réglementation | 1 088 | 1 149 | 1 098 | 16 504-40 509 | 27 800 |
| Matériel de bureau | 25 | 26 | 15 | 16 163-32 250 | 24 800 |
| Secrétariat | 164 | 174 | 191 | 16 356-40 768 | 26 900 |
| **Exploitation** | | | | | |
| Manoeuvres et hommes de métier | 41 | 44 | 50 | 19 889-49 692 | 32 000 |
| Services divers | 22 | 22 | 7 | 16 989-51 984 | 27 800 |
| Chauffage, centrale électrique et opération de machines fixes | 15 | 15 | 17 | 24 167-48 482 | 33 000 |
| Services hospitaliers | 585 | 616 | 730 | 17 218-43 632 | 27 700 |
| Autres | 5 | 5 | 8 | 18 709-72 105 | 39 000 |
| | 3 498 | 3 682 | 3 643 | | |

| | Autres années-personnes* | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Budget des dépenses 1992-1993 | Prévu 1991-1992 | Réel 1990-1991 | Échelle des traitements actuelle | 1992-1993 Provisions pour le traitement annuel moyen |
| Autres | 10 | 10 | 10 | 44 300-165 500 | 73 000 |

* L'expression années-personnes désigne l'emploi d'une personne pendant une année complète ou l'équivalent (par exemple, l'emploi de trois personnes pendant quatre mois chacune). Une année-personne peut viser les employés rémunérés au tarif des heures normales (au Canada ou à l'étranger), permanents ou non, à temps plein ou partiel, saisonniers, nommés pour une période déterminée ou occasionnels et les autres types d'employés.

** Basé proportionnellement sur les chiffres du Budget des dépenses principal 1992-1993.

Les années-personnes contrôlées sont assujetties au contrôle du Conseil du Trésor. À quelques exceptions près, le Conseil du Trésor contrôle directement le nombre d'années-personnes des ministères et organismes énumérés à l'annexe I des parties I et II de la Loi sur les relations de travail dans la Fonction publique. Le Conseil du Trésor ne contrôle pas les années-personnes concernant le personnel des ministres nommé en vertu de l'article 39 de la Loi sur l'emploi dans la Fonction publique et toutes les nominations faites en vertu d'un décret. En outre, les années-personnes de certains ministères et organismes peuvent être exemptées du contrôle du Conseil du Trésor. Dans la partie II du Budget des dépenses, les années-personnes contrôlées sont identifiées comme années-personnes «autorisées».

Les autres années-personnes ne sont pas assujetties au contrôle du Conseil du Trésor mais sont divulguées à la partie III du Budget des dépenses, dans un tableau comparatif avec les années précédentes, à l'appui des dépenses en personnel requises é oncées dans le Budget des dépenses.

**Nota :** Les colonnes concernant les années-personnes montrent la répartition prévue des années-personnes du Programme, contrôlées ou non, par groupe professionnel. La colonne concernant l'échelle des traitements actuelle indique les échelles salariales par groupe professionnel en vigueur le 1er octobre 1991. La colonne visant l'échelle des traitements indique les coûts salariaux estimatifs de base, y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations d'échelon annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe. Les modifications apportées à la répartition des éléments utilisés pour le calcul peuvent influer sur la comparaison des moyennes entre les années.

### 3. Paiements de transfert

Les subventions et les contributions constituent 74 p. 100 du Budget des dépenses principal du Programme en 1992-1993. Le tableau 39 présente un résumé de toutes les dépenses du Programme relatives aux subventions et aux contributions.

**Tableau 39 : Détails des subventions et des contributions**

| (en dollars) | Budget des dépenses 1992-1993 | Prévu 1991-1992 | Réel 1990-1991 |
|---|---|---|---|
| Subventions | | | |
| Pensions | | | |
| Pensions d'invalidité et de décès | 1 104 087 000 | 1 024 329 000 | 978 093 335 |
| Subventions d'inhumation | 3 636 000 | 3 583 000 | 3 320 000 |
| Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation | 700 000 | 600 000 | 531 086 |
| Décorations pour acte de bravoure | 71 000 | 71 000 | 23 314 |
| Soutien financier | | | |
| Allocations aux anciens combattants et allocations de guerre pour les civils : | 165 769 000 | 185 000 000 | 217 824 869 |
| Armée de campagne du Nord-Ouest | | | |
| Guerre sud-africaine | | | |
| Première Guerre mondiale | | | |
| Seconde Guerre mondiale et Contingent spécial en Corée | | | |
| Service durant les deux guerres mondiales | | | |
| Allocations de guerre pour les civils | | | |
| Assistance accordée en conformité avec les dispositions du Règlement sur le Fonds de secours | 2 500 000 | 2 500 000 | 2 133 212 |
| Fonds de bienfaisance de l'Armée | 18 000 | 18 000 | 18 000 |
| Légion royale canadienne | 9 000 | 9 000 | 9 000 |
| Association canadienne des anciens combattants au Royaume-Uni | 1 000 | 1 000 | - |
| Autres prestations - | | | |
| Enfants des anciens combattants décédés (Aide à l'éducation) | 789 000 | 500 000 | 561 056 |
| Formation universitaire et professionnelle | 230 000 | 600 000 | 274 951 |

**Tableau 39 : Détails des subventions et des contributions (suite)**

| (en dollars) | Budget des dépenses 1992-1993 | Prévu 1991-1992 | Réel 1990-1991 |
|---|---|---|---|
| Aide aux anciens combattants canadiens - District d'outre-mer | **390 000** | 372 000 | 319 783 |
| Remboursements en vertu du paragraphe 3 de l'article 10 de la Loi sur la réadaptation des anciens combattants (S.R.C., V-5) | **2 000** | - | - |
| Fonds du Souvenir | **18 650 000** | 17 278 000 | 11 583 566 |
| Commonwealth War Graves Commission | **4 600 000** | 4 600 000 | 4 391 963 |
| Cimetière commémoratif des Nations Unies en Corée | **30 000** | 30 000 | 30 000 |
| Paiements en vertu de la Loi sur les indemnités de service de guerre (S.R.,1970,c.W-4) | | | |
| (L) Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays | **10 000** | 10 000 | 9 493 |
| (L) Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants | **539 000** | 539 000 | 524 395 |
| Soins de santé | | | |
| Subventions à diverses provinces relativement à la prestation de services de prothèses aux anciens combattants | **500 000** | 520 000 | 504 963 |
| Allocation de traitement et prestations connexes | **1 849 000** | 1 867 000 | 1 790 147 |
| Gestion des contrats immobiliers | | | |
| (L) Remboursements des prestations conditionnelles en vertu de l'article 15 conformément à la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants | **10 000** | 10 000 | - |
| (L) Crédits de rétablissement en vertu de l'article 8 | **2 000** | 2 000 | 517 |
| | **1 304 392 000** | 1 242 439 000 | 1 221 943 650 |
| Contributions | | | |
| Pensions | | | |
| Indemnisation pour perte de gains | **70 000** | 42 000 | 48 359 |
| Soins de santé | | | |
| Contributions aux provinces respectives conformément aux accords relatifs à la cession des hôpitaux du Ministère | **26 568 000** | 5 028 000 | 5 292 918 |
| Contributions accordées aux anciens combattants dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants en vue d'aider à payer les coûts des soins complémentaires de santé qui ne sont pas couverts par les programmes de santé provinciaux | **162 200 000** | 137 100 000 | 111 566 900 |
| | **188 838 000** | 142 170 000 | 116 908 177 |
| | **1 493 230 000** | 1 384 609 000 | 1 338 851 827 |

## 4. Recettes

Le tableau 40 présente une liste des recettes. Ces recettes sont créditées directement au Trésor et ne doivent pas servir dans le cadre de l'exécution du Programme.

**Tableau 40 : Sources des recettes**

| (en milliers de dollars) | Budget des dépenses 1992-1993 | Prévu 1991-1992 | Réel 1990-1991 |
|---|---|---|---|
| Intérêts sur les prêts consentis en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants | **2 600** | 3 300 | 4 104 |
| Régimes provinciaux d'assurance médicale et d'hospitalisation | **24 690** | 24 711 | 25 106 |
| Autres services aux malades hospitalisés | **14 765** | 12 728 | 9 474 |
| Confection des coquelicots du jour du Souvenir (Vetcraft) | **1 667** | 1 618 | 1 571 |
| Remboursement des dépenses de l'année précédente | **12 000** | 12 000 | 11 984 |
| Autres | **700** | 670 | 651 |
| | **56 422** | 55 027 | 52 890 |

Le tableau 41 donne une liste des sources de recettes reçues par catégorie et par province.

**Tableau 41 : Sources des recettes par catégorie et par province (exercice 1990-1991)**

| Prov. | Intérêts sur les prêts consentis en vertu de la LTAC | Régimes provinciaux d'assurance méd. et hosp. | Autres services aux malades hospitalisés | Confection des coquelicots du jour du Souvenir | Remboursement des dépenses de l'année précédente | Autres | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| T.-N. | 20 206 | | 184 882 | | 38 723 | 6 374 | 250 185 |
| N.-É. | 292 600 | | 1 296 725 | | 365 912 | 367 | 1 955 604 |
| Î.-P.-É. | 71 941 | | | | 4 719 | | 76 660 |
| N.-B. | 216 733 | | | | 341 537 | | 558 270 |
| Qc. | 284 879 | 25 105 923 | 2 125 167 | 429 222 | 1 134 885 | 424 125 | 29 504 201 |
| Ont. | 1 429 514 | | 2 432 313 | 1 141 924 | 760 833 | 41 887 | 5 806 471 |
| Man. | 233 249 | | 389 488 | | 1 870 862 | 928 | 2 494 527 |
| Sask. | 682 623 | | 296 294 | | 17 867 | 14 902 | 1 011 686 |
| Alta. | 388 844 | | 733 826 | | 355 476 | 72 373 | 1 550 519 |
| C.-B. | 483 359 | | 2 014 980 | | 275 722 | 5 264 | 2 779 325 |
| T.N.-O. | | | | | 44 | | 44 |
| A. C. Ottawa | | | | | 1 835 085 | 73 040 | 1 908 125 |
| A. C. Charlottetown | | | | | 4 982 317 | 11 879 | 4 994 196 |
| Total | 4 103 948 | 25 105 923 | 9 473 675 | 1 571 146 | 11 983 982 | 651 139 | 52 889 813 |

## 5. Coût net du Programme

Le Budget des dépenses du Programme ne comprend que les dépenses à imputer sur ses crédits votés et prévus par une loi. Le tableau 42 présente d'autres éléments de coût, ainsi que des recettes prévues, dont il faut tenir compte pour établir le coût estimatif net du Programme.

**Tableau 42 : Coût net du Programme en 1992-1993**

| (en milliers de dollars) | Budget principal 1992-1993 | Plus* autres coûts | Coût total du Programme | Moins recettes | Coût estimatif net du Programme 1992-1993 | 1991-1992 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Ministère des Anciens combattants | 2 204 638 | 24 145 | 2 048 783 | 56 422 | **1 992 361** | 1 844 331 |

* Les autres coûts comprennent :

| | (000 $) |
|---|---|
| • hébergement fourni sans frais par Anciens combattants | 7 300 |
| • services fournis sans frais par d'autres ministères : | |
| - installation (Travaux publics) | 8 829 |
| - émission de chèques (Approvisionnement et Services) | 353 |
| - assurance chirurgicale et médicale des employés (Conseil du Trésor) | 6 590 |
| - indemnisation pour les employés (Travail) | 1 073 |

## B. Autres renseignements

### 1. Pensions

À l'intérieur du portefeuille des Anciens combattants, le ministère des Anciens combattants, la Commission canadienne des pensions, le Bureau de services juridiques des pensions et le Tribunal d'appel des anciens combattants unissent leurs efforts pour accorder des pensions aux anciens combattants admissibles et aux personnes à leur charge.

Le total des dépenses de l'activité des pensions du Portefeuille devrait s'élever à 1 145 millions de dollars en 1992-1993. Le tableau 43 présente un résumé du plan de dépense prévu par programme.

**Tableau 43 : Dépenses de ressources de l'activité des pensions**

| (en milliers de dollars) | Budget des dépenses 1992-1993 | | Prévu 1991-1992 | | Réel 1990-1991 | | Réel 1989-1990 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | P-Y | $ | P-Y | $ | P-Y | $ | P-Y | $ |
| Ministère des Anciens combattants | 367 | 1 129 033 | 373 | 1 050 108 | 374 | 1 003 896 | 373 | 918 539 |
| Commission canadienne des pensions | 57 | 5 139 | 56 | 5 224 | 56 | 5 326 | 56 | 4 556 |
| Bureau de services juridiques des pensions | 131 | 7 800 | 131 | 8 102 | 131 | 8 336 | 132 | 7 318 |
| Tribunal d'appel des anciens combattants | 46 | 3 106 | 43 | 3 125 | 44 | 3 009 | 43 | 2 641 |
| Total | 601 | 1 145 078 | 603 | 1 066 559 | 605 | 1 020 567 | 604 | 933 054 |

L'activité des pensions est un processus intégré, géré et administré par l'ensemble du Portefeuille. Le processus de demande de pension et d'appel présenté au tableau 44 éclaircit le rapport complexe existant entre les organismes concernés.

Pour obtenir des données plus détaillées sur les volumes de la charge de travail, les ressources et le rendement, le lecteur devrait consulter le programme pertinent parmi les suivants :

Programme des Anciens combattants (voir pages 2-39);
Programme de la Commission canadienne des pensions (voir page 3-1);
Programme du Bureau de services juridiques des pensions (voir page 4-1); et
Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants (voir page 5-1).

**Demande de pension et recours en appel**

Le tableau 44 de la page 2-70 montre la marche à suivre pour présenter une demande de pension au ministère des Anciens combattants et pour en appeler de la décision rendue à cet égard; ce tableau en indique les principales étapes du point de vue du bénéficiaire. Ces étapes sont les suivantes :

1. La personne peut présenter une demande de pension auprès de l'une des différentes organisations du Portefeuille des anciens combattants. En règle générale, on fait appel au Bureau de services juridiques des pensions ou à des organisations d'anciens combattants telles que la Légion royale canadienne pour faire valoir sa cause. Il est également possible d'exposer sa propre cause ou de recourir aux services d'un avocat.

2. Une demande fondée sur les états de service du requérant et sur ses dossiers médicaux et d'autres documents pertinents est soumise au ministère des Anciens combattants (MAC). Le MAC dépose la demande et en accuse réception puis rédige un précis et un avis médicaux. Une demande officielle est ensuite soumise à la Commission canadienne des pensions (CCP).

3. Une première décision est rendue à l'égard de l'admissibilité de la personne à une pension. Cette décision est fondée sur son service militaire et sur le fait que sa blessure ou son état est attribuable à ce service, ou encore a été aggravé(e) ou subi(e) pendant cette période. Pour faire suite à la décision de la CCP, des renseignements sont promulgués (communiqués) au requérant. Lorsque la décision est favorable et acceptée par le requérant, le traitement de la demande passe à l'étape 4. Dans le cas contraire, on passe à l'étape 3A.

3A. Lorsque la demande est soumise à un comité d'examen, elle doit faire l'objet d'une révision de la part des commissaires de la CCP. Cette révision est demandée dans le but de faire valoir de nouveaux renseignements ou de revenir sur des points particuliers. Après la promulgation de la décision du Comité d'examen, et si cette décision est favorable, le traitement de la demande passe à l'étape 4. Si la décision est défavorable ou inacceptable, on passe à l'étape 3B.

3B. Les décisions du Comité d'examen peuvent être contestées devant le Tribunal d'appel des anciens combattants (TAAC). Les renseignements soumis lors de la première demande et ceux qui ont été soumis au Comité d'examen sont réexaminés afin de s'assurer que la demande a été correctement évaluée. À cette étape, seules des pièces justificatives supplémentaires sont acceptées; aucun témoignage oral ne peut être entendu. Le TACC promulgue les décisions; lorsque la décision est favorable, le traitement de la demande passe à l'étape 4. À l'intérieur du portefeuille des Anciens combattants, le TAAC constitue la dernière étape du recours en appel, même certaines causes peuvent faire l'objet d'un réexamen de la part du TAAC.

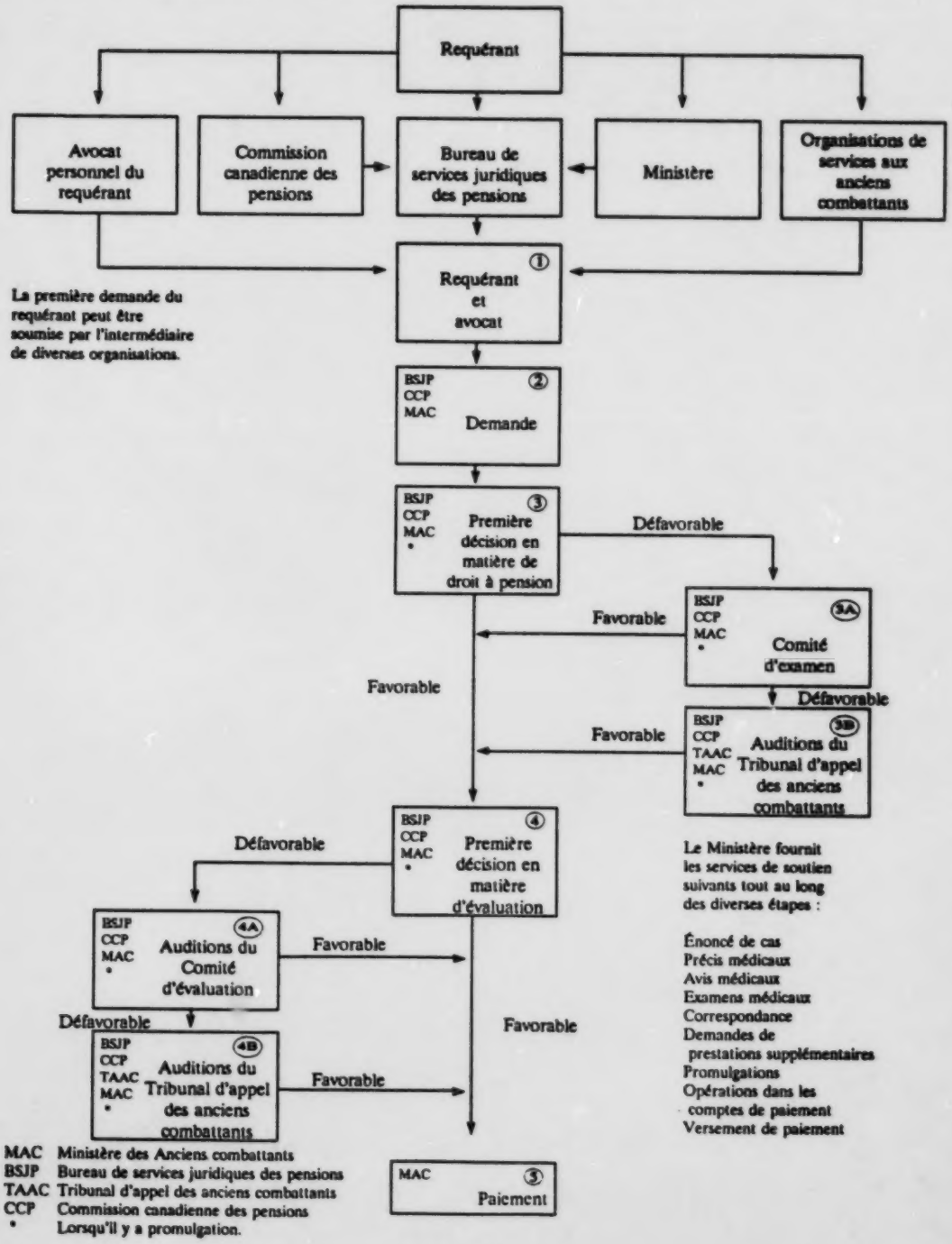
4. Aussitôt que l'admissibilité a été démontrée, le MAC effectue une évaluation médicale de l'invalidité et recommande une somme correspondant au degré de l'invalidité établi. La décision à cet égard est rendue par la CCP. Après promulgation de la décision de la CCP, et si cette décision est favorable, on peut passer à l'étape 5. Lorsque la décision est défavorable ou inacceptable, le traitement de la demande passe à l'étape 4A.

4A. Au cours d'une audition du Comité d'évaluation, les commissaires de la CCP réexaminent le montant qui a été accordé. Lorsque la décision est favorable, le traitement de la demande avance à l'étape 5, à la suite de la promulgation de la décision. Lorsque la décision est inacceptable, le traitement de la cause peut passer à l'étape 4B.

4B. Les décisions prises à la suite des auditions du Comité d'évaluation peut être contestée devant le TAAC. Cette procédure permet de vérifier si l'évaluation du requérant a été faite en bonne et due forme. À cette étape, d'autres pièces justificatives peuvent être soumises. Le TAAC promulgue la décision. Lorsque cette décision est favorable, la demande est soumise à l'étape 5.

5. Le bénéficiaire reçoit le paiement approprié correspondant au montant de l'évaluation.

**Tableau 44 : Demande de pension et recours en appel**



**Programme de la Commission canadienne des pensions**

**1992-1993**
**Plan de dépenses**

## Table des matières

**Autorisations de dépenser**


A. Autorisations pour 1992-1993 3-4
B. Emploi des autorisations en 1990-1991 3-5


**Section I**
**Aperçu du Programme**


A. Plans pour 1992-1993
   1. Points saillants 3-6
   2. Sommaire des besoins financiers 3-6
B. Rendement récent
   1. Points saillants 3-7
   2. Examen des résultats financiers 3-8
C. Données de base
   1. Introduction 3-9
   2. Mandat 3-9
   3. Objectif du Programme 3-9
   4. Description du Programme 3-9
   5. Organisation du Programme en vue de son exécution 3-9
D. Perspective de planification
   1. Facteurs externes qui influent sur le Programme 3-12
E. Efficacité du Programme 3-14
F. Données sur le rendement et justification des ressources 3-15


**Section II**
**Renseignements supplémentaires**


A. Aperçu des ressources du Programme
   1. Besoins financiers par article 3-18
   2. Besoins en personnel 3-19
   3. Coût net du Programme 3-20

## Autorisations de dépenser

### A. Autorisations pour 1992-1993 – Partie II du Budget des dépenses

**Besoins financiers par autorisation**

| Crédits | (en milliers de dollars) | Budget principal 1992-1993 | Budget principal 1991-1992 |
|---|---|---|---|
| | **Commission canadienne des pensions** | | |
| 10 | Dépenses du Programme | 4 572 | 4 539 |
| (L) | Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés | 567 | 565 |
| | **Total du Programme** | 5 139 | 5 104 |

**Crédits - Libellé et sommes demandées**

| Crédits | (en dollars) | Budget principal 1992-1993 |
|---|---|---|
| | **Commission canadienne des pensions** | |
| 10 | Commission canadienne des pensions - Dépenses du Programme | 4 572 000 |

**Programme par activités**

| (en milliers de dollars) | Budget principal 1992-1993 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Années-personnes autorisées* | Budgétaire | | Total | Budget principal 1991-1992 |
| | | Fonctionnement | Dépenses en capital | | |
| Pensions | 33 | 5 112 | 27 | 5 139 | 5 104 |
| Années-personnes autorisées en 1991-1992 | 33 | | | | |

* Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, voir le tableau 11, page 3-19.

**B. Emploi des autorisations en 1990-1991 - Volume II des Comptes publics**

| Crédits (en dollars) | | Budget principal | Total disponible | Emploi réel |
|---|---|---|---|---|
| | **Programme de la Commission canadienne des pensions** | | | |
| 10 | Dépenses du Programme | 4 364 000 | 4 823 887 | **4 758 076** |
| (L) | Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés | 529 000 | 568 000 | **568 000** |
| | **Total du Programme - Budgétaire** | **4 893 000** | **5 391 887** | **5 326 076** |

## Section I
## Aperçu du Programme

### A. Plans pour 1992-1993

#### 1. Points saillants

En 1992-1993, le Programme de la Commission canadienne des pensions a les objectifs suivants :

- rendre des décisions à l'égard de 12 000 nouvelles demandes ou révisions de pensions et à l'égard de 6 200 appels à être entendus par ses comités d'examen et lors des auditions des comités d'évaluation (tableau 9, page 3-17);
- maintenir les délais d'exécution moyens suivants (page 3-14) :
  - moins de quatorze jours pour rendre une décision à l'égard d'une première demande après avoir reçu la documentation à l'appui; et
  - moins de quatorze jours pour rendre une décision à la suite d'une audition d'un comité d'évaluation ou d'un comité d'examen.

#### 2. Sommaire des besoins financiers

Les besoins financiers du Programme de la Commission canadienne des pensions tant pour l'année budgétaire que pour l'exercice en cours sont indiqués au tableau 1.

Tableau 1 : Besoins financiers

| (en milliers de dollars) | Budget des dépenses 1992-1993 | Prévu* 1991-1992 | Différence |
|---|---|---|---|
| Pensions | 5 139 | 5 224 | (85) |
| Années-personnes** : | | | |
| Contrôlées par le CT | 33 | 32 | 1 |
| Autres | 24 | 24 | |
| | 57 | 56 | 1 |

* Prévisions au 31 octobre 1991

** Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, voir le tableau 11, page 3-19.

**Explication de la différence :** La diminution des prévisions de 1991-1992 par rapport au Budget principal de 1992-1993 représente moins de 2 p. 100 des prévisions et comporte plusieurs postes d'ordre mineur.

**Explication des prévisions de 1991-1992 :** Les prévisions de 1991-1992 sont de 120 000 $ ou 2,4 p. 100 plus élevées que le Budget principal de 1991-1992 au montant de 5 104 000 $. Cette augmentation est causée par la réinstallation de titulaires nommés par le gouverneur en conseil laquelle n'était pas financée par le passé.

## B. Rendement récent

### 1. Points saillants

Les points saillants du rendement du Programme pour 1990-1991 ont été les suivants :

- les décisions rendues à l'égard des demandes présentées en première instance ont connu une baisse de moins de 1 p. 100 comparativement aux niveaux de 1989-1990, passant de 12 830 à 12 735 (voir le tableau 2); et
- les cas en attente d'une audition dans les régions où la Commission a un bureau sont restés aux niveaux acceptables établis en 1986-1987 (voir le tableau 3 à la page 3-8).

**Tableau 2 : Décisions à l'égard des demandes présentées en première instance**

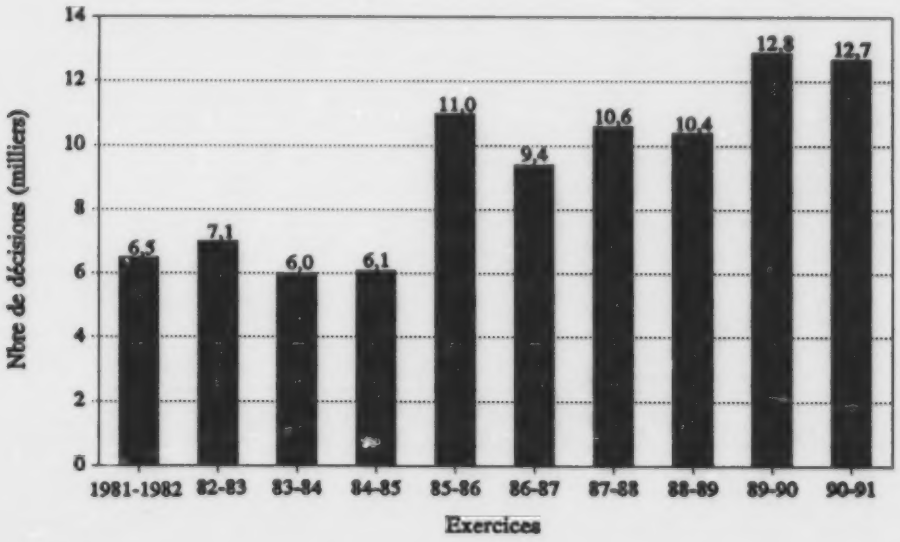
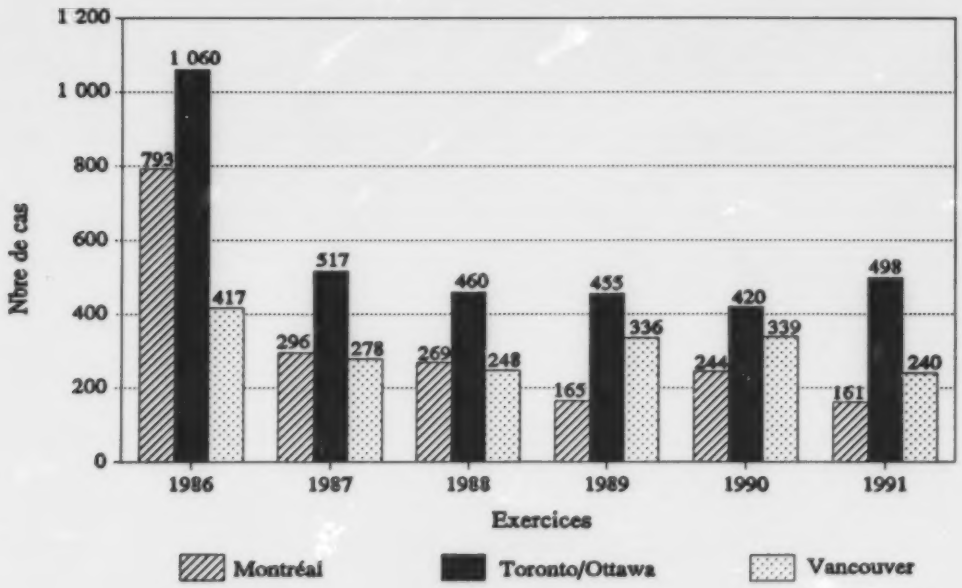


**Tableau 3 : Cas en attente d'une audition en deuxième instance**




## 2. Examen des résultats financiers

**Tableau 4 : Résultats financiers en 1990-1991**

| (en milliers de dollars) | 1990-1991 | | |
|---|---|---|---|
| | Réel | Budget Principal | Différence |
| Pensions | 5 326 | 4 893 | 433 |
| Années-personnes* : | | | |
| Contrôlées par le CT | 32 | 33 | (1) |
| Autres | 24 | 24 | - |
| | 56 | 57 | (1) |

* Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, voir le tableau 11, page 3-19.

**Explication de la différence** : Les dépenses réelles de 1990-1991 ont dépassé de 433 000 $, soit 8,8 p. 100, les prévisions du Budget des dépenses principal de 1990-1991. L'augmentation est principalement attribuable au coût des salaires et aux paiements en vertu de l'équité salariale plus élevés que prévu; elle a été financée par le transfert du crédit 5 pour éventualités du Conseil du Trésor.

## C. Données de base

### 1. Introduction

Le Programme de la Commission canadienne des pensions est administré par la Commission canadienne des pensions qui est un organisme indépendant quasi-judiciaire qui rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Anciens combattants.

Ensemble, la Commission, le Bureau de services juridiques des pensions, le Tribunal d'appel des anciens combattants et le ministère des Anciens combattants ont le mandat de traiter les demandes de pension. La Commission est spécialement chargée de rendre des décisions et de tenir les auditions des comités d'examen et des comités d'évaluation relativement aux demandes de pension d'invalidité et de prestations connexes.

### 2. Mandat

Le mandat juridique de la Commission découle principalement de la Partie I de la Loi sur les pensions qui régit son rôle et sa structure.

### 3. Objectif du Programme

L'objectif du Programme de la Commission canadienne des pensions consiste à octroyer des pensions d'invalidité et les prestations connexes conformément aux textes législatifs qui régissent ses activités, à titre de compensation pour une invalidité ou un décès lié au service militaire ou à tout autre service admissible.

### 4. Description du Programme

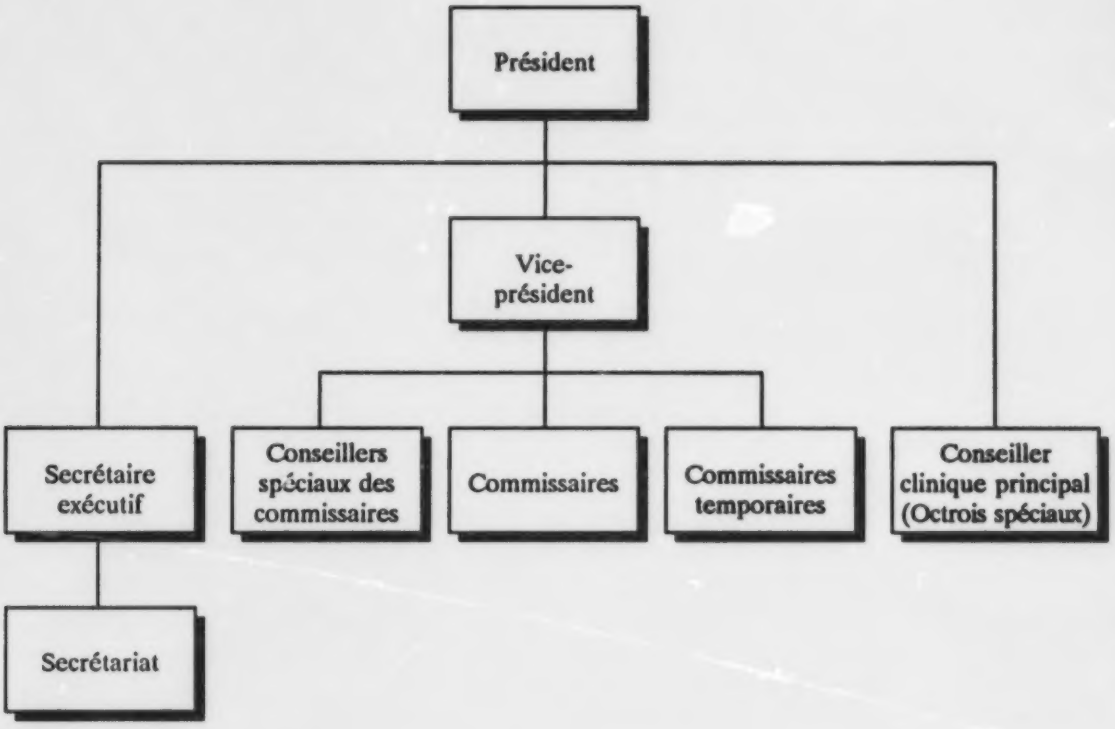
La Commission canadienne des pensions rend des décisions et établit la politique relative aux décisions en vertu de la Loi sur les pensions, de la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada et de la Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada, des Parties I à X de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils et d'autres lois, décrets et règlements divers. Le Programme est constitué d'une activité, les pensions, qui est réalisée au moyen d'une organisation décrite au tableau 5 à la page 3-10.

### 5. Organisation du Programme en vue de son exécution

**Structure de l'activité** : Les fonctions de l'activité des pensions sont exécutées au moyen de trois sous-activités décrites au tableau 6 à la page 3-11.

**Structure de l'organisation** : La Commission est constituée d'un président, d'un vice-président, de douze commissaires, de dix commissaires spéciaux, d'un certain nombre de commissaires temporaires comme le ministre le juge nécessaire et d'un secrétariat. Les détails de l'organisation de la Commission, de ses ressources et de ses fonctions sont présentés aux tableaux 5 et 6.

**Tableau 5 : Organisation et ressources**




| | Budget principal 1992-1993 |
|---|---|
| Années-personnes | 57 |
| Coûts de fonctionnement | 5 139 000 $ |

**Tableau 6 : Sous-activités du Programme**

| Sous-activités | Description | Fonctions |
|---|---|---|
| Direction administrative | Le président est l'administrateur principal de la Commission. Il est nommé par le gouverneur en conseil. | • Collabore à la direction administrative du Programme<br>• Fait la liaison avec les autres éléments de gestion administrative du portefeuille des Anciens combattants<br>• Veille à la liaison avec les organismes centraux<br>• Élabore la politique |
| Pensions (Décisions) | Ce groupe se compose d'un vice-président, de 12 commissaires et de 10 commissaires spéciaux qui s'acquittent de fonctions de décision. Tous sont nommés par le gouverneur en conseil. Quatre commissaires sont affectés à Vancouver, trois à Ottawa et un à Montréal. | • Demandes de première instance<br>• Décisions du comité d'examen<br>• Décisions suite aux auditions du comité d'évaluation<br>• Décisions relatives aux prestations supplémentaires<br>• Examens des évaluations<br>• Décisions relatives au Fonds en fiducie |
| Soutien à la planification | Ce groupe se compose d'un Secrétariat (dirigé par un Secrétaire exécutif) qui apporte son concours en matière de politique et de planification relatives à la gestion et coordonne les services financiers ministériels, les ressources humaines et les services administratifs dont bénéficient la Commission. Cette sous-activité compte également un conseiller clinique et des conseillers spéciaux qui éclairent la Commission sur les décisions relatives aux pensions. Elle comprend aussi tout le personnel du soutien administratif. | • Services de consultation en matière de gestion administrative et de pensions (décisions)<br>• Service de secrétariat pour la Commission<br>• Soutien en matière de politique et de planification<br>• Dactylographie des décisions<br>• Documentation pour la Commission |

## D. Perspective de planification

### 1. Facteurs externes qui influent sur le Programme

Le Programme de la Commission canadienne des pensions est orienté en fonction des demandes des bénéficiaires qu'elle sert, c'est-à-dire les anciens combattants et les personnes à leur charge. Les services dispensés dépendent directement des besoins particuliers et du contexte dans lequel se trouvent ces personnes.

**Vieillissement des anciens combattants** : L'âge moyen des anciens combattants du Canada est de 70 ans. On estime que leur nombre s'élève maintenant à 602 800 environ. Comme tous les groupes démographiques, plus ils vieillissent, plus ils voient leur santé se détériorer et leur revenu diminuer. De nouvelles invalidités apparaissent et les anciennes s'aggravent, de sorte que les anciens combattants et les personnes qui leur survivent demandent différentes prestations de pensions auxquelles ils peuvent avoir droit. Pour obtenir plus de détails sur les pensions et les prestations connexes, se reporter à la page 3-15.

**Membres des forces régulières** : En 1979-1980, environ 5 600 membres des forces régulières (membres des forces armées qui ont servi en temps de paix) recevaient des pensions d'invalidité, ce qui représentait alors moins de 5 p. 100 du nombre total des bénéficiaires de telles pensions. Onze ans plus tard, ce nombre est passé à environ 14 300, ce qui comprend environ 15 p. 100 du nombre total actuel de pensionnés pour invalidité. Il faut également noter que même si les membres de la Force régulière ne peuvent recevoir une pension pour une invalidité liée au service en temps de paix pendant qu'ils servent encore dans les Forces, ils peuvent néanmoins présenter une demande à la Commission en vue d'obtenir le droit à une pension.

**Charge de travail** : Comme l'illustrent les tableaux 7 et 8, le nombre des demandes de pension reçues - premier palier et les auditions devant des comités d'examen et d'évaluation ont augmenté de façon constante depuis 1980-1981. Une partie de cette augmentation est due, sans aucun doute, aux prestations plus considérables consenties par le gouvernement à l'égard des anciens combattants et des personnes à leur charge durant la dernière décennie. Les principales raisons résident dans le fait que les anciens combattants avancent en âge et que les anciens combattants et les membres de la Force régulière présentent maintenant des demandes à l'égard des prestations auxquelles ils ont droit.

**Tableau 7 : Demandes reçues - premier palier**

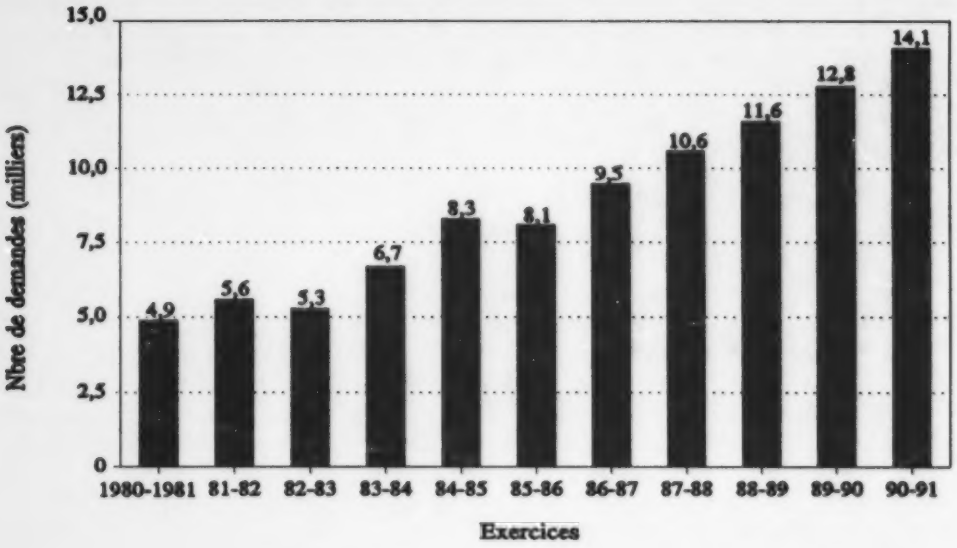
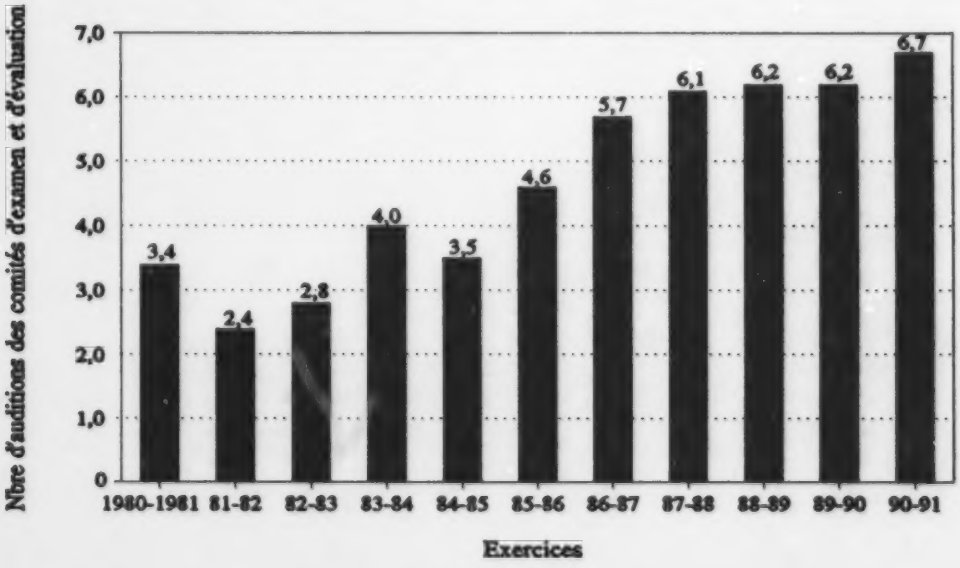



**Tableau 8 : Auditions de comités d'examen et d'évaluation**



## E. Efficacité du Programme

Pour mesurer l'efficacité du Programme de la Commission canadienne des pensions, il faut tenir compte de son objectif fondamental qui est d'accorder les pensions d'invalidité et les prestations connexes prévues par les textes législatifs en vertu desquels il fonctionne. L'efficacité du Programme peut donc se mesurer par le volume et la qualité des décisions de la Commission, et plus particulièrement, par le nombre de décisions rendues et par le temps consacré à cette fin.

En 1991-1992, les plans du Programme prévoyaient :

- rendre des décisions au sujet de :
  - 13 000 nouvelles demandes ou révisions de pensions. Le 31 décembre 1991, on prévoyait avoir atteint 63,1 p. 100 de l'objectif; et
  - 6 600 demandes présentées aux auditions d'évaluation et à des comités d'examen. Le 31 décembre 1991, on prévoyait avoir atteint 68,5 p. 100 de cet objectif (voir le tableau 9 à la page 3-17); et
- fixer les délais d'exécution moyens suivants :
  - au premier palier, rendre une décision moins de quatorze jours après réception de la demande et de la documentation à l'appui. Le 31 décembre 1991, les délais d'exécution de la Commission étaient en moyenne de 15 jours ouvrables; et
  - après une audition devant un comité d'évaluation ou d'examen, rendre une décision dans moins de quatorze jours. Le 31 décembre 1991, les délais d'exécution de la Commission étaient en moyenne de 12 jours.

## F. Données sur le rendement et justification des ressources

Les 33 années-personnes affectées au Programme et appartenant aux catégories du personnel professionnel et de soutien sont justifiées du fait que des demandes de prestations, dont les principales sont décrites ci-après, doivent être jugées :

**Pensions d'invalidité** : En vertu de la Loi sur les pensions, des pensions peuvent être versées aux anciens membres et, dans certains cas, aux membres actuels des forces armées souffrant d'une invalidité causée par une blessure ou une maladie ou l'aggravation d'une blessure ou d'une maladie qui est survenue pendant le service militaire en temps de guerre ou qui est consécutive ou directement liée au service militaire en temps de paix.

Les pensions d'invalidité sont établies à partir du degré d'invalidité ou de son évaluation échelonnée de 1 p. 100 à 100 p. 100, selon l'état de santé et la gravité du cas. Une invalidité ou un ensemble d'invalidités évaluées à 5 p. 100 ou plus donne droit à une pension mensuelle. Des invalidités évaluées à 4 p. 100 ou moins donnent droit à une somme forfaitaire. Les pensionnés sont examinés régulièrement par des médecins en vue d'évaluer le degré de leur invalidité. Dans le cas où l'état du pensionné s'est aggravé, l'évaluation des affections ouvrant droit à pension est majorée.

Les bénéficiaires d'une pension pour invalidité peuvent également recevoir une pension supplémentaire à l'égard du conjoint et des enfants.

Les Parties I à X de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils prévoient l'octroi de prestations semblables à certains civils qui ont servi au sein d'organismes étroitement associés aux forces armées canadiennes pendant la Seconde Guerre mondiale.

**Pensions de survivant** : Le conjoint survivant d'un ancien combattant décédé et ses enfants admissibles (dans une certaine limite d'âge) peuvent recevoir des prestations s'il est établi que le décès de l'ancien combattant est imputable au service militaire, ou si l'ancien combattant recevait ou aurait dû recevoir une pension pour invalidité au moment de son décès.

S'il est établi que le décès de l'ancien combattant est lié au service militaire, le conjoint survivant a droit à une pleine pension.

Si l'ancien combattant touchait une pension pour invalidité au moment du décès, la loi prescrit que le conjoint survivant recevra, pendant l'année suivant le décès du pensionné, le montant de la pension d'invalidité, de la pension supplémentaire versée à l'égard du conjoint, de l'allocation pour soins et de l'allocation d'incapacité exceptionnelle que le pensionné touchait au moment de son décès. Après une année, ces prestations de survivant sont converties en une pleine pension (si le pensionné touchait une pension d'invalidité évaluée à 48 p. 100 ou plus au moment de son décès) ou en une pension proportionnelle (si le pensionné touchait une pension d'invalidité évaluée entre 5 et 47 p. 100 au moment de son décès). La pension proportionnelle équivaut à la moitié de la pension d'invalidité versée au moment du décès. Les prestations de survivant continuent d'être versées aux veufs et aux veuves s'ils se remarient.

**Allocation de soins** : Un pensionné qui souffre d'une invalidité totale et qui a besoin d'aide pour ses soins personnels pourra recevoir, dans certaines circonstances, une allocation de soins dont le montant dépend des types de soins requis.

**Allocation d'incapacité exceptionnelle** : Lorsqu'un pensionné touche une pension pour une invalidité ou des invalidités évaluées à 98 p. 100 ou plus et qu'il souffre d'une incapacité exceptionnelle à cause des affections qui lui ouvrent droit à une pension, il peut obtenir une allocation mensuelle supplémentaire dont le montant varie.

**Allocation vestimentaire** : Les pensionnés qui sont amputés ou qui doivent porter des prothèses spéciales ou encore des vêtements faits sur mesure, peuvent recevoir une allocation pour compenser l'usure des vêtements ou les souillures excessives, ou pour faire l'achat de vêtements spéciaux. Le besoin vestimentaire doit être relié à l'invalidité du pensionné.

**Indemnité d'ancien prisonnier de guerre** : Les anciens combattants et certains civils qui ont été prisonniers de guerre pendant 89 jours ou plus, ou qui ont échappé à la capture par l'ennemi ou ont été fugitifs pendant 89 jours ou plus après s'être évadés d'un camp de prisonniers de guerre, peuvent avoir droit à une indemnisation en vertu de la Partie III.1 de la Loi sur les pensions.

**Autres prestations** : Lorsque la succession d'un pensionné défunt est insuffisante pour régler les frais de la dernière maladie ou de l'inhumation, la Loi sur les pensions précise que la Commission peut accorder une subvention pour aider à assumer ces frais.

L'Ordonnance relative aux décorations pour bravoure, qui est administrée par la Commission, prévoit le versement d'une rente si le titulaire d'une décoration pour bravoure, consignée dans l'Ordonnance, reçoit une pension d'invalidité en vertu de la Loi sur les pensions, des prestations en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants ou une rente en vertu de la Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes.

**Charge de travail** : Le tableau 9 résume les principaux éléments de la charge de travail de la Commission. Le Portefeuille utilise ces éléments comme indicateurs des résultats obtenus par rapport aux années-personnes.

**Tableau 9 : Principaux éléments de la charge de travail**

| Élément/Produit | Prévu 1992-1993 | Prévu 1991-1992 | Réel 1990-1991 | Réel 1989-1990 | Réel 1988-1989 |
|---|---|---|---|---|---|
| Décisions | | | | | |
| Premières décisions | 13 200 | 13 000 | 12 735 | 12 830 | 10 369 |
| Décisions des CEX/CEV* | 6 600 | 6 600 | 6 712 | 6 216 | 6 209 |
| Décisions relatives aux prestations supplémentaires | 3 500 | 3 500 | 4 253 | 5 766 | 6 274 |
| Décisions relatives aux fonds fiduciaires | 350 | 350 | 307 | 314 | 335 |
| Indemnités versées après évaluation | 14 000 | 13 500 | 13 383 | 13 084 | 13 715 |

* CEX/CEV - Comité d'examen/Audition du Comité d'évaluation

## Section II
## Renseignements supplémentaires

### A. Aperçu des ressources du Programme

#### 1. Besoins financiers par article

**Tableau 10 : Détails des besoins financiers par article**

| (en milliers de dollars) | Budget des dépenses 1992-1993 | Prévu* 1991-1992 | Réel 1990-1991 |
|---|---|---|---|
| Personnel | | | |
| Traitements et salaires | 3 550 | 3 653 | 3 852 |
| Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés | 567 | 565 | 568 |
| | 4 117 | 4 218 | 4 420 |
| Biens et services | | | |
| Transports et communications | 849 | 816 | 740 |
| Information | 10 | 10 | 16 |
| Services professionnels et spéciaux | 45 | 64 | 42 |
| Locations | 40 | 40 | 40 |
| Achat de services de réparation et d'entretien | 20 | 20 | 9 |
| Services publics, fournitures et approvisionnements | 30 | 25 | 24 |
| Autres subventions et paiements | 1 | 1 | 1 |
| | 995 | 976 | 872 |
| Total des dépenses de fonctionnement | 5 112 | 5 194 | 5 292 |
| Dépenses en capital | 27 | 30 | 34 |
| | 5 139 | 5 224 | 5 326 |

* Prévisions au 31 octobre 1991

## 2. Besoins en personnel

**Tableau 11 : Détails des besoins en personnel**

| | Années-personnes* Contrôlées par CT | | | Échelle des traitements actuelle | Provision pour le traitement annuel moyen |
|---|---|---|---|---|---|
| | Budget 1992-1993 | Prévu 1991-1992 | Réel 1990-1991 | | 1992-1993 |
| Médecine scientifique et professionnelle | 1 | 1 | 1 | 52 408-111 560 | - |
| Administration et service extérieur | | | | | |
| Services administratifs | 9 | 8 | 8 | 17 470-72 817 | 61 461 |
| Soutien administratif | | | | | |
| Administration et réglementation | 5 | 6 | 6 | 16 504-40 509 | 31 206 |
| Secrétariat | 18 | 17 | 17 | 16 356-40 768 | 26 909 |
| | 33 | 32 | 32 | | |

| | Autres Années-personnes* | | | Échelle des traitements actuelle | Provision pour le traitement annuel moyen |
|---|---|---|---|---|---|
| | Budget 1992-1993 | Prévu 1991-1992 | Réel 1990-1991 | | 1992-1993 |
| Autres | 24 | 24 | 24 | 44 300-165 500 | 87 721 |

* L'expression année-personne désigne l'emploi d'une personne pendant une année complète ou l'équivalent (par exemple, l'emploi de trois personnes pendant quatre mois chacune). Une année-personne peut viser les employés rémunérés au tarif des heures normales (au Canada ou à l'étranger), permanents ou non, à temps plein ou partiel, saisonniers, nommés pour une période déterminée ou occasionnels et les autres types d'employés.

Les années-personnes contrôlées sont assujetties au contrôle du Conseil du Trésor. À quelques exceptions près, le Conseil du Trésor contrôle directement le nombre d'années-personnes des ministères et organismes énumérés à l'annexe I des Parties I et II de la Loi sur les relations de travail dans la Fonction publique. Le Conseil du Trésor ne contrôle pas les années-personnes concernant le personnel des ministres nommé en vertu de l'article 39 de la Loi sur l'emploi dans la Fonction publique et toutes les nominations faites en vertu d'un décret. En outre, les années-personnes de certains ministères et organismes peuvent être exemptées du contrôle du Conseil du Trésor. Dans la Partie II du Budget des dépenses, les années-personnes contrôlées sont identifiées comme années-personnes «autorisées».

Les autres années-personnes ne sont pas assujetties au contrôle du Conseil du Trésor mais sont divulguées à la Partie III du Budget des dépenses, dans un tableau comparatif avec les années précédentes, à l'appui des dépenses en personnel requises énoncées dans le Budget des dépenses.

Nota : Les colonnes concernant les années-personnes montrent la répartition prévue des années-personnes du Programme, contrôlées ou non, par groupe professionnel. La colonne concernant l'échelle actuelle des traitements indique les échelles salariales par groupe professionnel en vigueur le 1er octobre 1991. La colonne visant le traitement moyen indique les coûts salariaux estimatifs de base, y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations d'échelon annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe. Les modifications apportées à la répartition des éléments utilisés pour le calcul peuvent influer sur la comparaison annuelle des moyennes entre les années.

### 3. Coût net du Programme

**Tableau 12 : Coût total du Programme pour 1992-1993**

| (en milliers de dollars) | Budget principal 1992-1993 | Plus* autres coûts | Coût estimatif total du Programme | |
|---|---|---|---|---|
| | | | 1992-1993 | 1991-1992 |
| Programme de la Commission canadienne des pensions | 5 139 | 308 | 5 447 | 5 356 |

* Les autres coûts de 308 000 $ comprennent :

| | (000 $) |
|---|---|
| • les locaux offerts gratuitement par Travaux publics Canada; | 182 |
| • les services de distribution de chèques et autres services comptables offerts gratuitement par Approvisionnements et Services Canada; et | 1 |
| • les avantages des employés couvrant la part de l'employeur des primes d'assurance et les coûts payés par le Secrétariat du Conseil du Trésor. | 125 |

**Programme du Bureau de services juridiques des pensions**

**1992-1993**
**Plan de dépenses**

## Table des matières

**Autorisations de dépenser**


A. Autorisations pour 1992-1993 4-4
B. Emploi des autorisations en 1990-1991 4-5


**Section I**
**Aperçu du Programme**


A. Plans pour 1992-1993
   1. Points saillants 4-6
   2. Sommaire des besoins financiers 4-6
B. Rendement récent
   1. Points saillants 4-7
   2. Examen des résultats financiers 4-7
C. Données de base
   1. Introduction 4-8
   2. Mandat 4-8
   3. Objectif du Programme 4-8
   4. Description du Programme 4-8
   5. Organisation du Programme en vue de son exécution 4-8
D. Perspective de planification
   1. Facteurs externes qui influent sur le Programme 4-10
   2. Initiatives 4-10
E. Efficacité du Programme 4-10
F. Données sur le rendement et justification des ressources 4-11


**Section II**
**Renseignements supplémentaires**


A. Aperçu des ressources du Programme
   1. Besoins financiers par article 4-13
   2. Besoins en personnel 4-14
   3. Coût net du Programme 4-15

## Autorisations de dépenser

### A. Autorisations pour 1992-1993 – Partie II du Budget des dépenses

**Besoins financiers par autorisation**

| Crédits | (en milliers de dollars) | Budget principal 1992-1993 | Budget principal 1991-1992 |
|---|---|---|---|
| | **Bureau de services juridiques des pensions** | | |
| 15 | Dépenses du Programme | 6 832 | 6 946 |
| (L) | Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés | 968 | 948 |
| | **Total du Programme** | **7 800** | 7 894 |

**Crédits - Libellé et sommes demandées**

| Crédits | (en dollars) | Budget principal 1992-1993 |
|---|---|---|
| | **Bureau de services juridiques des pensions** | |
| 15 | Bureau de services juridiques des pensions - Dépenses du Programme | **6 832 000** |

**Programme par activités**

| (en milliers de dollars) | Budget principal 1992-1993 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Années-personnes autorisées* | Budgétaire Fonctionnement | Budgétaire Dépenses en capital | Total | Budget principal 1991-1992 |
| Pensions | 130 | 7 748 | 52 | **7 800** | 7 894 |
| Années-personnes autorisées en 1991-1992 | 130 | | | | |

* Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, voir le tableau 8, page 4-14.

**B. Emploi des autorisations en 1990-1991 - Volume II des Comptes publics**

| Crédits (en dollars) | | Budget principal | Total disponible | Emploi réel |
|---|---|---|---|---|
| | **Programme du Bureau de services juridiques des pensions** | | | |
| 15 | Dépenses du Programme | 6 453 000 | 7 478 996 | **7 401 116** |
| (L) | Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés | 872 000 | 935 000 | **935 000** |
| | **Total du Programme - Budgétaire** | **7 325 000** | **8 413 996** | **8 336 116** |

## Section I
## Aperçu du Programme

### A. Plans pour 1992-1993

#### 1. Points saillants

Au cours du prochain exercice, c'est-à-dire en 1992-1993, le Bureau entend :

- continuer à offrir gratuitement des services juridiques et des services de consultation de qualité dans les bureaux de district à quelque 23 200 anciens combattants bénéficiaires et aux personnes à leur charge et préparer environ 17 700 demandes de pension d'invalidité et appels à la Commission canadienne des pensions. Un total de 33 avocats et de 74 employés de soutien seront nécessaires pour effectuer cette tâche;

- représenter quelque 2 400 bénéficiaires qui interjettent appel devant le Tribunal d'appel des anciens combattants, ce qui nécessite un personnel de 7 avocats et de 8 employés de soutien à l'Administration centrale; et

- continuer à mettre l'accent sur l'amélioration du service à notre clientèle.

#### 2. Sommaire des besoins financiers

Les besoins de ressources réels et prévus du Bureau de services juridiques des pensions figurent au tableau 1.

**Tableau 1 : Besoins financiers**

| (en milliers de dollars) | Budget des dépenses 1992-1993 | Prévu* 1991-1992 | Différence |
|---|---|---|---|
| Pensions | 7 800 | 8 102 | (302) |
| Années-personnes** : | | | |
| Contrôlées par le CT | 130 | 130 | |
| Autres | 1 | 1 | |
| | 131 | 131 | |

* Prévisions au 31 octobre 1991

** Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, voir le tableau 8, page 4-14.

**Explication de la différence :** La diminution de 302 000 $ au Budget des dépenses 1992-1993 par rapport aux prévisions de 1991-1992, est due principalement aux salaires et aux traitements de la catégorie juridique.

**Explication des prévisions pour 1991-1992 :** Les prévisions sont de 2,6 p. 100 ou 208 000 $ plus élevées que le Budget principal de 1991-1992 au montant de 7 894 000 $. Cette augmentation est due principalement aux salaires et aux traitements de la catégorie juridique.

## B. Rendement récent

### 1. Points saillants

Les points saillants du rendement du Programme au cours du dernier exercice, c'est-à-dire en 1990-1991, ont été les suivants :

- le Bureau a connu une augmentation sans précédent de la demande de services de la part des bénéficiaires, soit 25 260 demandes (voir le tableau 4, à la page 4-10);
- le Bureau a dispensé des services à 24 524 bénéficiaires (voir le tableau 5, à la page 4-11); et
- le pourcentage de demandes et d'appels favorables s'est maintenu à un niveau constant en 1990-1991 (voir le tableau 5).

### 2. Examen des résultats financiers

**Tableau 2 : Résultats financiers en 1990-1991**

| (en milliers de dollars) | 1990-1991 | | |
|---|---|---|---|
| | Réel | Budget principal | Différence |
| Pensions | 8 336 | 7 325 | 1 011 |
| Années-personnes* : | | | |
| Contrôlées par le CT | 130 | 130 | - |
| Autres | 1 | 1 | - |
| | 131 | 131 | - |

* Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, voir le tableau 8, page 4-14.

**Explication de la différence :** Les dépenses réelles de 1990-1991 ont dépassé de 1 011 000 $, soit 13,8 p. 100, les prévisions du Budget des dépenses principal pour 1990-1991. Cette augmentation est due principalement à des coûts salariaux et des paiements en vertu de l'équité salariale plus élevés que prévu. Cette augmentation a été couverte par un transfert de fonds de crédit 5 pour éventualités du Conseil du Trésor.

## C. Données de base

### 1. Introduction

Le Bureau de services juridiques des pensions a été créé en 1971 quand des révisions importantes ont été faites à la Loi sur les pensions. C'est un organisme autonome du gouvernement fédéral, relevant du ministre des Anciens combattants. Le Bureau fournit une aide juridique gratuite dans les cas où des demandes ou des appels sont adressés à la Commission canadienne des pensions ou au Tribunal d'appel des anciens combattants (créé en septembre 1987 par la fusion du Conseil de révision des pensions et de la Commission des allocations aux anciens combattants).

### 2. Mandat

Le mandat légal à l'égard du Programme figure dans la Partie II de la Loi sur les pensions qui décrit les fonctions de façon précise : conseiller les requérants en ce qui touche l'application de la Loi sur les pensions et les lois et ordonnances connexes; aider les requérants à préparer et à présenter leurs demandes; prendre les dispositions nécessaires afin que les requérants soient représentés par un avocat-conseil des pensions aux audiences tenues en vertu de la loi, et ce à tous les paliers. De plus, la Loi sur les allocations aux anciens combattants autorise le Bureau à représenter les requérants en ce qui concerne un appel devant le Tribunal d'appel des anciens combattants.

### 3. Objectif du Programme

S'assurer que les personnes qui veulent faire des demandes en vertu de la Loi sur les pensions et des lois connexes, ou qui veulent présenter un appel en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants ont accès à des services juridiques professionnels indépendants qui établissent une relation entre avocat et client.

### 4. Description du Programme

Le Bureau fournit une aide juridique aux personnes qui désirent établir leurs droits à pension en vertu de la Loi sur les pensions et des règlements et ordonnances connexes ou interjeter appel devant le Tribunal d'appel des anciens combattants. Ce service est assuré par des avocats-conseils professionnels et un personnel de soutien dans 21 bureaux de district au Canada. Le Bureau doit accepter toutes les demandes d'aide des anciens combattants admissibles ou des personnes à charge d'anciens combattants décédés. Les services du Bureau sont gratuits, mais les requérants peuvent retenir, à leurs frais, les services d'un avocat d'exercice privé, ou encore être représentés par un agent des services d'une association d'anciens combattants reconnue.

### 5. Organisation du Programme en vue de son exécution

**Structure par activité**

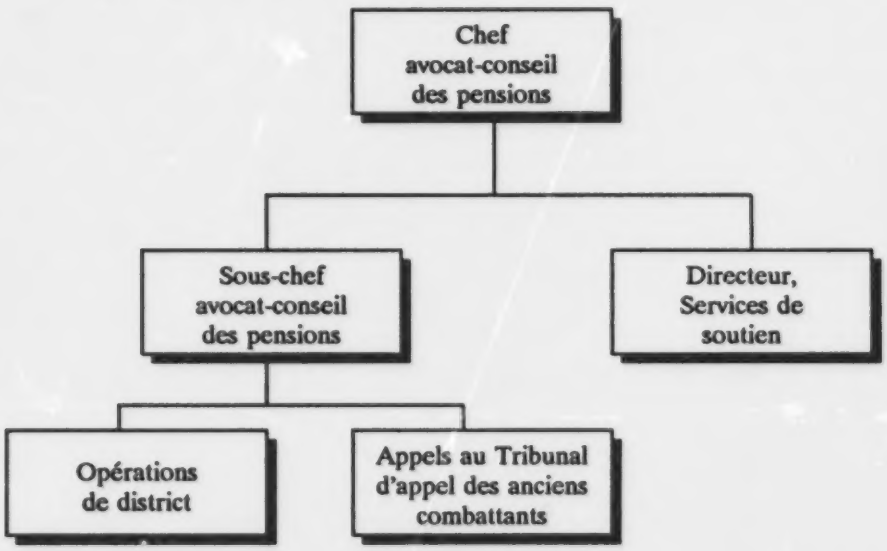
Le Programme ne compte qu'une seule activité, les pensions.

**Structure de l'organisation**

Le Bureau de services juridiques des pensions est dirigé par un chef avocat-conseil des pensions nommé par le gouverneur en conseil. Le sous-chef avocat-conseil des pensions dirige les secteurs opérationnels du Bureau.

Le Bureau dispense des services décentralisés par l'intermédiaire de 21 bureaux de district répartis dans les grands centres du Canada. À l'occasion, les avocats-conseils se rendent à d'autres endroits dans leur district pour interroger les requérants et pour présenter les demandes aux organismes décisionnels de la Commission canadienne des pensions. La section des appels définitifs, qui se trouve à l'Administration centrale, offre des services aux bénéficiaires dans toutes les régions du pays.

**Tableau 3 : Organisation et ressources**




| | Budget principal 1992-1993 |
|---|---|
| Années-personnes | 131 |
| Coûts de fonctionnement | 7 800 000 $ |

## D. Perspective de planification

### 1. Facteurs externes qui influent sur le Programme

La demande de services toujours élevée est le principal facteur qui a une incidence sur le Bureau, ce qui a pour effet d'exercer une forte tension sur les ressources du Bureau. Le tableau 4 (page 4-10) donne un aperçu de la demande de services au cours des dernières années.

La demande de services qui est à la hausse dans l'Ouest du pays exigera que l'on réaffecte les ressources en vue de répondre efficacement aux besoins accrus.

**Tableau 4 : Demande de services**

| | Prévu 1992-1993 | Prévu 1991-1992 | Réel 1990-1991 | Réel 1989-1990 | Réel 1988-1989 |
|---|---|---|---|---|---|
| Premières demandes | 16 100 | 15 770 | 15 167 | 15 158 | 14 304 |
| Appels au premier palier | 8 000 | 7 600 | 7 939 | 7 008 | 6 640 |
| Appels de dernière instance | 2 250 | 2 200 | 2 154 | 2 162 | 2 065 |
| Demande totale | 26 350 | 25 570 | 25 260 | 24 328 | 23 009 |

### 2. Initiatives

Le Bureau a l'intention de continuer à améliorer la qualité des services dispensés aux bénéficiaires.

## E. Efficacité du Programme

L'objectif du Bureau est de fournir gratuitement des services professionnels d'aide juridique aux personnes admissibles qui cherchent à obtenir des prestations en vertu de la Loi sur les pensions, de la Loi sur les allocations aux anciens combattants et des lois et règlements connexes.

Les services juridiques sont offerts aux requérants de pensions d'invalidité et d'allocations à trois niveaux dans le cadre du Programme :

- premières demandes écrites de pension présentées à la Commission canadienne des pensions;
- comparution personnelle devant un comité d'examen ou à une audition du comité d'évaluation de la Commission canadienne des pensions; et
- appels interjetés auprès du Tribunal d'appel des anciens combattants.

De plus, le Bureau s'occupe des services de consultation, lorsqu'il n'est pas opportun de présenter une demande ou d'interjeter appel. (Voir le tableau 5, à la page 4-11, pour les détails de ces extrants.)

Les indicateurs d'efficacité du Programme pour chacun des trois niveaux sont le nombre de bénéficiaires servis, le délai d'exécution moyen et le nombre de décisions favorables. Le tableau 5 montre ces indicateurs qui démontrent que le Bureau a atteint son objectif qui est d'offrir des services juridiques professionnels sans frais aux bénéficiaires.

**Tableau 5 : Indicateurs de l'efficacité du Programme**

| | Prévu 1992-1993 | Prévu 1991-1992 | Réel 1990-1991 | Réel 1989-1990 | Réel 1988-1989 |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre de bénéficiaires servis | | | | | |
| Premières demandes | 10 950 | 10 750 | 10 522 | 9 851 | 9 390 |
| Audiences de la CCP | 6 750 | 6 600 | 6 438 | 5 879 | 5 784 |
| Appels au TAAC | 2 400 | 2 400 | 2 160 | 2 363 | 2 332 |
| Consultation | 5 500 | 5 500 | 5 404 | 5 637 | 6 135 |
| Nombre total de bénéficiaires servis | 25 600 | 25 250 | 24 524 | 23 730 | 23 641 |
| Délai d'exécution moyen (en mois) | | | | | |
| Premières demandes | 3,9 | 3,9 | 4,0 | 3,9 | 3,9 |
| Audiences de la CCP | 2,1 | 2,2 | 2,4 | 2,0 | 2,3 |
| Appels au TAAC | 5,5 | 5,7 | 6,4 | 5,4 | 6,3 |
| Pourcentage de décisions favorables (%) | | | | | |
| Premières demandes | s. o. | s. o. | 46 | 49 | 53 |
| Appels à la CCP | s. o. | s. o. | 70 | 70 | 67 |
| Appels au TAAC | s. o. | s. o. | 37 | 37 | 40 |

## F. Données sur le rendement et justification des ressources

La plupart des ressources du Bureau sont réparties dans les 21 bureaux de district du Portefeuille et à l'Administration centrale où sont traités les appels au Tribunal d'appel des anciens combattants. L'Administration centrale compte aussi un personnel administratif réduit composé de quatre personnes qui dispensent des services de soutien à l'organisme national.

Le type et la complexité des services offerts varient considérablement suivant les besoins des bénéficiaires. Le Bureau s'efforce d'offrir les services appropriés en réaffectant les ressources en fonction des changements au chapitre de l'activité et de la demande des bénéficiaires dans les diverses parties du pays.

Le tableau 6, page 4-12, montre le rapport entre le nombre de bénéficiaires servis et les années-personnes.

**Tableau 6 : Nombre de bénéficiaires servis par rapport aux années-personnes**

| | Prévu 1992-1993 | Prévu 1991-1992 | Réel 1990-1991 | Réel 1989-1990 | Réel 1988-1989 |
|---|---|---|---|---|---|
| Total de bénéficiaires servis | 25 600 | 25 250 | 24 524 | 23 730 | 23 641 |
| Années-personnes* | 130 | 130 | 130 | 131 | 133 |
| Bénéficiaires servis par année-personne | 197 | 194 | 187 | 181 | 178 |

* Années-personnes contrôlées

Comme l'indiquent les chiffres ci-dessus, le nombre de bénéficiaires servis par année-personne au Bureau a augmenté chaque année grâce à la rationalisation et à l'amélioration des procédés et des systèmes utilisés pour servir le client. Des progrès seront certes encore réalisés au cours des années à venir parce qu'il y aura augmentation des services offerts et que le nombre d'années-personnes demeurera presque le même.

## Section II
## Renseignements supplémentaires

### A. Aperçu des ressources du Programme

### 1. Besoins financiers par article

**Tableau 7 : Détails des besoins financiers par article**

| (en milliers de dollars) | Budget des dépenses 1992-1993 | Prévu* 1991-1992 | Réel 1990-1991 |
|---|---|---|---|
| Personnel | | | |
| Traitements et salaires | 6 052 | 6 393 | 6 621 |
| Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés | 968 | 948 | 935 |
| | 7 020 | 7 341 | 7 556 |
| Biens et services | | | |
| Transports et communications | 410 | 382 | 394 |
| Information | 5 | 3 | 4 |
| Services professionnels et spéciaux | 95 | 74 | 64 |
| Locations | 130 | 110 | 128 |
| Achat de services de réparation et d'entretien | 12 | 10 | 16 |
| Services publics, fournitures et approvisionnements | 75 | 78 | 81 |
| Autres subventions et paiements | 1 | - | 1 |
| | 728 | 657 | 688 |
| Total des dépenses de fonctionnement | 7 748 | 7 998 | 8 244 |
| Dépenses en capital | 52 | 104 | 92 |
| | 7 800 | 8 102 | 8 336 |

* Prévisions au 31 octobre 1991

## 2. Besoins en personnel

**Tableau 8 : Détails des besoins en personnel**

| | Années-personnes* Contrôlées par CT | | | Échelle des traitements actuelle | Provision pour le traitement annuel moyen 1992-1993 |
|---|---|---|---|---|---|
| | Budget 1992-1993 | Prévu 1991-1992 | Réel 1990-1991 | | |
| Droit scientifique et professionnel | 40 | 42 | 42 | 22 890-125 100 | 76 528 |
| Administration et service extérieur | | | | | |
| Services administratifs | 7 | 5 | 5 | 17 470-72 817 | 43 319 |
| Administration du Programme | 17 | 21 | 21 | 17 470-72 817 | 38 831 |
| Technique | | | | | |
| Soutien des sciences sociales | 5 | 1 | 1 | 16 124-73 716 | 45 980 |
| Soutien administratif | | | | | |
| Administration et réglementation | 37 | 17 | 17 | 16 504-40 509 | 29 842 |
| Secrétariat | 24 | 44 | 44 | 16 356-40 768 | 28 221 |
| | 130 | 130 | 130 | | |

| | Autres Années-personnes* | | | Échelle des traitements actuelle | Provision pour le traitement annuel moyen 1992-1993 |
|---|---|---|---|---|---|
| | Budget 1992-1993 | Prévu 1991-1992 | Réel 1990-1991 | | |
| Autres | 1 | 1 | 1 | 44 300-165 500 | - |

* L'expression année-personne désigne l'emploi d'une personne pendant une année complète ou l'équivalent (par exemple, l'emploi de trois personnes pendant quatre mois chacune). Une année-personne peut viser les employés rémunérés au tarif des heures normales (au Canada ou à l'étranger), permanents ou non, à temps plein ou partiel, saisonniers, nommés pour une période déterminée ou occasionnels et les autres types d'employés.

Les années-personnes contrôlées sont assujetties au contrôle du Conseil du Trésor. À quelques exceptions près, le Conseil du Trésor contrôle directement le nombre d'années-personnes des ministères et organismes énumérés à l'annexe I des parties I et II de la Loi sur les relations de travail dans la Fonction publique. Le Conseil du Trésor ne contrôle pas les années-personnes concernant le personnel des ministres nommé en vertu de l'article 39 de la Loi sur l'emploi dans la Fonction publique et toutes les nominations faites en vertu d'un décret. En outre, les années-personnes de certains ministères et organismes peuvent être exemptées du contrôle du Conseil du Trésor. Dans la partie II du Budget des dépenses, les années-personnes contrôlées sont identifiées comme années-personnes «autorisées».

Les autres années-personnes ne sont pas assujetties au contrôle du Conseil du Trésor mais sont divulguées à la partie III du Budget des dépenses, dans un tableau comparatif avec les années précédentes, à l'appui des dépenses en personnel requises énoncées dans le Budget des dépenses.

**Nota** : Les colonnes concernant les années-personnes montrent la répartition prévue des années-personnes du Programme, contrôlées ou non, par groupe professionnel. La colonne concernant l'échelle des traitements actuelle indique les échelles salariales par groupe professionnel en vigueur le 1er octobre 1991. La colonne visant l'échelle des traitements indique les coûts salariaux estimatifs de base, y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations d'échelon annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe. Les modifications apportées à la répartition des éléments utilisés pour le calcul peuvent influer sur la comparaison des moyennes entre les années.

### 3. Coût net du Programme

**Tableau 9 : Estimation du coût total du Programme pour 1992-1993**

| (en milliers de dollars) | Budget principal 1992-1993 | Plus* autres coûts | Coût estimatif total du Programme 1992-1993 | 1991-1992 |
|---|---|---|---|---|
| Bureau de services juridiques des pensions | 7 800 | 651 | 8 451 | 8 532 |

* Les autres coûts de 651 000 $ comprennent :

| | (000 $) |
|---|---|
| • les locaux offerts gratuitement par Travaux publics Canada; | 363 |
| • les services de distribution de chèques et autres services comptables offerts gratuitement par Approvisionnements et Services Canada; et | 1 |
| • les avantages des employés couvrant la part de l'employeur des primes d'assurance et les coûts payés par le Secrétariat du Conseil du Trésor. | 287 |

**Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants**

**1992-1993**
**Plan de dépenses**

## Table des matières


**Autorisations de dépenser**

A. Autorisations pour 1992-1993 5-4
B. Emploi des autorisations en 1990-1991 5-5

**Section I**
**Aperçu du Programme**

A. Plans pour 1992-1993
   1. Points saillants 5-6
   2. Sommaire des besoins financiers 5-6
B. Rendement récent
   1. Points saillants 5-7
   2. Examen des résultats financiers 5-7
C. Données de base
   1. Introduction 5-8
   2. Mandat 5-8
   3. Objectif du Programme 5-8
   4. Description du Programme 5-8
   5. Organisation du Programme en vue de son exécution 5-8
D. Perspective de planification
   1. Facteurs externes qui influent sur le Programme 5-9
   2. Initiatives 5-9
E. Efficacité du Programme 5-10
F. Données sur le rendement et justification des ressources 5-10

**Section II**
**Renseignements supplémentaires**

A. Aperçu des ressources du Programme
   1. Besoins financiers par article 5-12
   2. Besoins en personnel 5-13
   3. Coût net du Programme 5-14

## Autorisations de dépenser

### A. Autorisations pour 1992-1993 – Partie II du Budget des dépenses

**Besoins financiers par autorisation**

| Crédits | (en milliers de dollars) | Budget principal 1992-1993 | Budget principal 1991-1992 |
|---|---|---|---|
| | **Tribunal d'appel des anciens combattants** | | |
| 20 | Dépenses du Programme | 2 719 | 2 711 |
| (L) | Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés | 387 | 378 |
| | **Total du Programme** | **3 106** | 3 089 |

**Crédits - Libellé et sommes demandées**

| Crédits | (en dollars) | Budget principal 1992-1993 |
|---|---|---|
| | **Tribunal d'appel des anciens combattants** | |
| 20 | Tribunal d'appel des anciens combattants - Dépenses du Programme | **2 719 000** |

**Programme par activités**

| (en milliers de dollars) | Budget principal 1992-1993 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Années-personnes autorisées* | Budgétaire | | Total | Budget principal 1991-1992 |
| | | Fonctionnement | Dépenses en capital | | |
| Pensions | 31 | 3 084 | 22 | 3 106 | 3 089 |
| Années-personnes autorisées en 1991-1992 | 31 | | | | |

* Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, voir le tableau 8, page 5-13.

## B. Emploi des autorisations en 1990-1991 - Volume II des Comptes publics

| Crédits (en dollars) | | Budget principal | Total disponible | Emploi réel |
|---|---|---|---|---|
| | **Tribunal d'appel des anciens combattants** | | | |
| 20 | Dépenses du Programme | 2 683 000 | 2 683 000 | 2 616 990 |
| (L) | Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés | 365 000 | 392 000 | 392 000 |
| | **Total du Programme - Budgétaire** | **3 048 000** | **3 075 000** | **3 008 990** |

## Section I
## Aperçu du Programme

### A. Plans pour 1992-1993

#### 1. Points saillants

Le Tribunal d'appel des anciens combattants a fixé les objectifs suivants pour le prochain exercice :

- le Tribunal entendra environ 2 600 appels et en promulguera autant (voir la page 5-10, tableau 4); et
- maintenir un délai d'exécution de deux mois à compter de l'audition jusqu'à la promulgation.

#### 2. Sommaire des besoins financiers

**Tableau 1 : Besoins financiers**

| (en milliers de dollars) | Budget des dépenses 1992-1993 | Prévu* 1991-1992 | Différence |
|---|---|---|---|
| Pensions | 3 106 | 3 125 | (19) |
| Années-personnes** : | | | |
| Contrôlées par CT | 31 | 28 | 3 |
| Autres | 15 | 15 | |
| | 46 | 43 | 3 |

* Prévisions au 31 octobre 1991

** Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, voir le tableau 8, page 5-13.

**Explication de la différence :** La diminution des prévisions de 1991-1992 par rapport au Budget principal de 1992-1993 représente moins de 1 p. 100 des prévisions et représente une accumulation de plusieurs postes d'ordre mineur.

**Explication des prévisions pour 1990-1991 :** Les prévisions sont de 1,2 p. 100 ou 36 000 plus élevées que le Budget principal de 1991-1992 au montant de 3 089 000 $ et représente une accumulation de plusieurs postes d'ordre mineur.

## B. Rendement récent

### 1. Points saillants

Voici les points saillants du Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants au cours de 1990-1991 :

- le Tribunal a reçu 2 831 appels (voir la page 5-10, tableau 4);
- un total de 2 368 décisions en matière de pensions et d'allocations ont été entendues et promulguées (voir le tableau 4);
- un total de 161 appels interjetés en matière de pensions et d'allocations ont été retirés (voir le tableau 4); et
- les délais d'exécution ont été de 1,7 mois pour les appels en matière de pensions et de 2,3 mois pour les appels en matière d'allocations à compter de la date de l'audition jusqu'à la date de promulgation (voir la page 5-10).

### 2. Examen des résultats financiers

**Tableau 2 : Résultats financiers en 1990-1991**

| (en milliers de dollars) | 1990-1991 | | |
|---|---|---|---|
| | Réel | Budget principal | Différence |
| Pensions | 3 009 | 3 048 | (39) |
| Années-personnes* : | | | |
| Contrôlées par CT | 30 | 31 | (1) |
| Autres | 14 | 14 | - |
| | 44 | 45 | (1) |

* Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, voir le tableau 8, page 5-13.

**Explication de la différence** : La diminution de 1,3 p. 100 ou 39 000 $ au Budget des dépenses 1990-1991 par rapport aux résultats réels de 1990-1991 représente une accumulation de plusieurs postes d'ordre mineur.

## C. Données de base

### 1. Introduction

Le Tribunal d'appel des anciens combattants, créé en juin 1987 par l'adoption de la Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants, est un organisme indépendant du gouvernement fédéral qui fait rapport au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Anciens combattants. Le Tribunal revoit les cas et rend des décisions au sujet des appels relatifs aux demandes de pensions d'invalidité et d'allocations interjetés par d'anciens membres des forces armées, certains civils ou les personnes à leur charge qui sont insatisfaits des décisions finales rendues par la Commission canadienne des pensions ou par le Ministère. Le Tribunal peut également, sur demande ou de son propre chef, réexaminer une décision du Tribunal si de nouveaux éléments de preuve sont présentés ou si le Tribunal détermine qu'il a commis une erreur relativement à la présentation d'un fait ou à l'interprétation d'une loi en rendant sa décision.

### 2. Mandat

La Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants et le Règlement connexe régissent le cadre législatif au sein duquel fonctionne le Tribunal d'appel des anciens combattants. Au sein du portefeuille des Anciens combattants, le Tribunal représente le dernier palier des appels interjetés au sujet des décisions relatives aux pensions d'invalidité et aux allocations. La Cour fédérale et la Cour canadienne de l'impôt constituent d'autres voies d'appel auxquelles les anciens combattants peuvent avoir recours en dehors du portefeuille des Anciens combattants.

### 3. Objectif du Programme

L'objectif du Programme consiste à offrir des moyens d'interjeter appel aux anciens membres des forces armées et de la GRC, à certains civils et/ou aux personnes à leur charge afin de s'assurer qu'ils reçoivent toutes les prestations auxquelles ils ont droit en vertu de la Loi sur les pensions, de la Loi sur les allocations aux anciens combattants, de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils et des autres lois pertinentes.

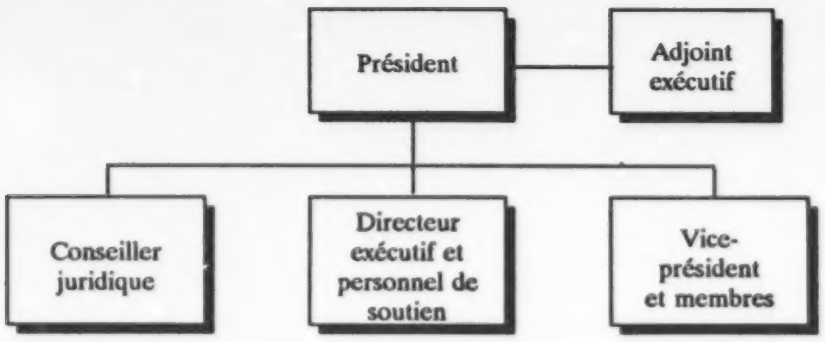
### 4. Description du Programme

Le Tribunal constitue un système d'appel des décisions rendues par les comités d'examen et/ou les comités d'évaluation de la Commission canadienne des pensions et un système d'appel des décisions du ministère des Anciens combattants rendues respectivement en vertu de la Loi sur les pensions, de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils et de la Loi sur les allocations aux anciens combattants et d'autres lois connexes. Le Tribunal interprète également les mesures législatives et constitue le dernier palier d'appel au sein du portefeuille des Anciens combattants.

### 5. Organisation du Programme en vue de son exécution

Le Tribunal d'appel des anciens combattants ne consiste qu'en une seule activité, les pensions. Le Tribunal d'appel des anciens combattants siège à l'Administration centrale seulement.

**Tableau 3 : Organisation et ressources**




| | Budget principal 1992-1993 |
|---|---|
| Années-personnes | 46 |
| Coûts de fonctionnement | 3 106 000 $ |

## D. Perspective de planification

### 1. Facteurs externes qui influent sur le Programme

Le nombre d'appels en matière de pensions interjetés par les membres des forces régulières continue d'augmenter. C'est ce qui a contribué, avec le vieillissement des bénéficiaires dont la santé se détériore, à maintenir au même niveau la charge de travail dans le domaine des pensions.

On prévoit que le nombre des appels en matière d'allocations diminuera légèrement cette année, faisant ainsi écho à la baisse projetée du nombre de bénéficiaires d'allocations.

### 2. Initiatives

Chargé d'une nouvelle mission, le Tribunal d'appel des anciens combattants compte mettre en application un grand nombre des recommandations faites par les dix (10) groupes de travail de Fonction publique 2000. De plus, on effectuera au cours du prochain exercice un examen opérationnel afin d'accroître l'efficacité du Tribunal.

## E. Efficacité du Programme

La rapidité de la distribution des prestations aux clients du Tribunal a été reconnue comme l'indice le plus révélateur de l'efficacité du Programme, qui se définit comme la durée moyenne, en mois, mesurée à partir de la date à laquelle la cause est entendue par le Tribunal jusqu'à la date à laquelle la décision est rendue. En 1990-1991, le délai moyen pour rendre une décision après une audition a été d'environ 1,7 mois, pour les appels relatifs aux pensions, et de 2,3 mois pour les appels relatifs aux allocations.

Même si le Système de contrôle d'exécution mis sur pied par le Tribunal a contribué à améliorer la capacité de contrôle du volume de travail, les délais d'exécution ont connu une hausse temporaire imputable au taux de roulement de 33 p. 100 des membres du Tribunal qui sont nommés pour une période déterminée par le gouverneur en conseil. Autre conséquence, le nombre d'appels entendus et de décisions promulguées a diminué.

## F. Données sur le rendement et justification des ressources

Le nombre de décisions rendues par les comités d'évaluation à la suite des auditions tenues et par les comités d'examen de la Commission canadienne des pensions et par les bureaux régionaux du ministère des Anciens combattants détermine le nombre d'appels entendus par le Tribunal d'appel des anciens combattants.

Le tableau 4 illustre le nombre réel et prévu d'appels reçus, retirés, et entendus et promulgués pour les exercices 1988-1989 à 1992-1993. Le tableau 5 présente le nombre d'appels en matière de pensions entendus et promulgués, alors que le tableau 6 présente le nombre d'appels en matière d'allocations entendus et promulgués.

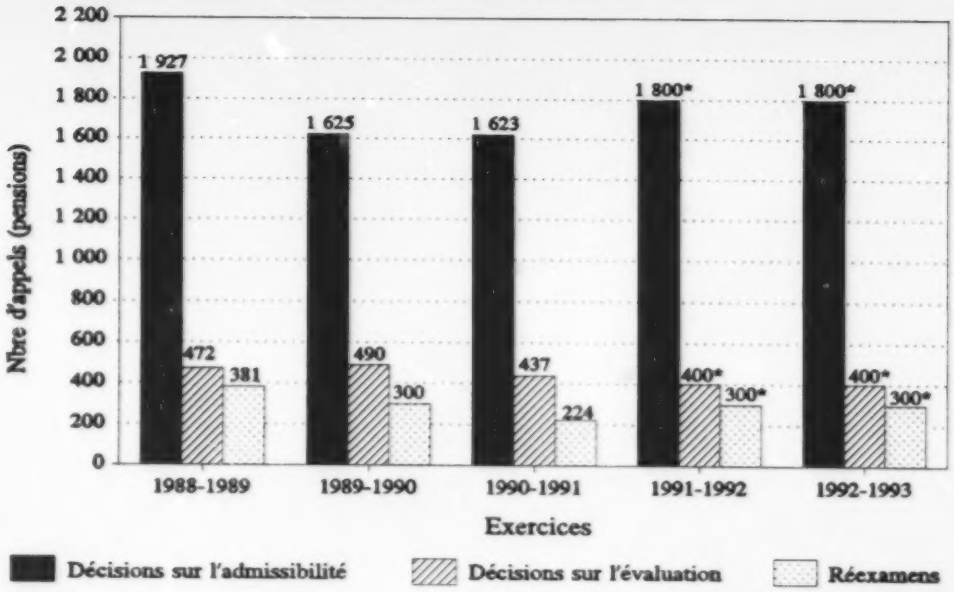
Le nombre d'appels et de demandes de réexamen reçus, le nombre d'auditions tenues et le nombre de décisions promulguées déterminent les niveaux des ressources.

**Tableau 4 : Charge de travail du TAAC**

| | Prévu 1992-1993 | Prévu 1991-1992 | Réel 1990-1991 | Réel 1989-1990 | Réel 1988-1989 |
|---|---|---|---|---|---|
| Appels reçus | 2 650 | 2 650 | 2 831 | 2 761 | 2 810 |
| Appels retirés* | 133 | 133 | 161 | 142 | 0 |
| Appels entendus et promulgués | 2 600 | 2 600 | 2 368 | 2 507 | 2 956 |

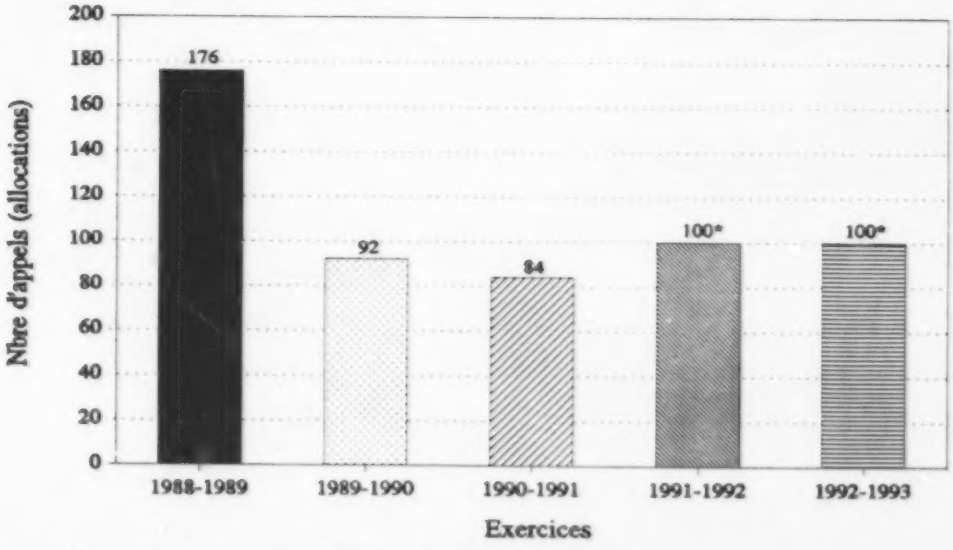
* Environ 5 p. 100 de tous les appels reçus sont retirés par les personnes interjetant appel au cours des délibérations. Il n'existe aucune statistique pour les années antérieures à 1989-1990.

**Tableau 5 : Appels entendus et promulgués - pensions**




* Chiffres prévus pour 1991-1992 et 1992-1993

**Tableau 6 : Appels entendus et promulgués - allocations**




* Chiffres prévus pour 1991-1992 et 1992-1993

## Section II
## Renseignements supplémentaires

### A. Aperçu des ressources du Programme

#### 1. Besoins financiers par article

Tableau 7 : Détails des besoins financiers par article

| (en milliers de dollars) | Budget des dépenses 1992-1993 | Prévu* 1991-1992 | Réel 1990-1991 |
|---|---|---|---|
| Personnel | | | |
| Traitements et salaires | 2 422 | 2 480 | 2 332 |
| Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés | 387 | 378 | 392 |
| | 2 809 | 2 858 | 2 724 |
| Biens et services | | | |
| Transports et communications | 150 | 135 | 141 |
| Information | 6 | 6 | 5 |
| Services professionnels et spéciaux | 30 | 16 | 19 |
| Locations | 35 | 32 | 28 |
| Achat de services de réparation et d'entretien | 33 | 22 | 23 |
| Services publics, fournitures et approvisionnements | 20 | 15 | 17 |
| Autres subventions et paiements | 1 | 1 | 8 |
| | 275 | 227 | 241 |
| Total des dépenses de fonctionnement | 3 084 | 3 085 | 2 965 |
| Dépenses en capital | 22 | 40 | 44 |
| | 3 106 | 3 125 | 3 009 |

* Prévisions au 31 octobre 1991

## 2. Besoins en personnel

**Tableau 8 : Détails des besoins en personnel**

| | Années-personnes* Contrôlées par CT | | | Échelle des traitements actuelle | Provision pour le traitement annuel moyen 1992-1993 |
|---|---|---|---|---|---|
| | Budget 1992-1993 | Prévu 1991-1992 | Réel 1990-1991 | | |
| Droit scientifique et professionnel | 1 | 1 | 1 | 22 890-125 100 | - |
| Administration et service extérieur | | | | | |
| Services administratifs | 14 | 13 | 14 | 17 470-72 817 | 42 092 |
| Soutien administratif | | | | | |
| Administration et réglementation | 8 | 6 | 8 | 16 504-40 509 | 26 962 |
| Secrétariat | 8 | 8 | 7 | 16 356-40 768 | 26 924 |
| | 31 | 28 | 30 | | |

| | Autres Années-personnes* | | | Échelle des traitements actuelle | Provision pour le traitement annuel moyen 1992-1993 |
|---|---|---|---|---|---|
| | Budget 1992-1993 | Prévu 1991-1992 | Réel 1990-1991 | | |
| Autres | 15 | 15 | 14 | 44 300-165 500 | 87 689 |

* L'expression année-personne désigne l'emploi d'une personne pendant une année complète ou l'équivalent (p. ex. l'emploi de trois personnes pendant quatre mois chacune). Une année-personne peut viser les employés rémunérés au tarif des heures normales (au Canada ou à l'étranger), permanents ou non, à temps plein ou partiel, saisonniers, nommés pour une période déterminée ou occasionnels et les autres types d'employés.

Les années-personnes contrôlées sont assujetties au contrôle du Conseil du Trésor. À quelques exceptions près, le Conseil du Trésor contrôle directement le nombre d'années-personnes des ministères et organismes énumérés à l'annexe I des Parties I et II de la Loi sur les relations de travail dans la Fonction publique. Le Conseil du Trésor ne contrôle pas les années-personnes concernant le personnel des ministres nommé en vertu de l'article 39 de la Loi sur l'emploi dans la Fonction publique et toutes les nominations faites en vertu d'un décret. En outre, les années-personnes de certains ministères et organismes peuvent être exemptées du contrôle du Conseil du Trésor. Dans la Partie II du Budget des dépenses, les années-personnes contrôlées sont identifiées comme années-personnes «autorisées».

Les autres années-personnes ne sont pas assujetties au contrôle du Conseil du Trésor mais sont divulguées à la Partie III du Budget des dépenses, dans un tableau comparatif avec les années précédentes, à l'appui des dépenses en personnel requises énoncées dans le Budget des dépenses.

**Nota :** Les colonnes concernant les années-personnes montrent la répartition prévue des années-personnes du Programme, contrôlées ou non, par groupe professionnel. La colonne concernant l'échelle des traitements actuelle indique les échelles salariales par groupe professionnel en vigueur le 1er octobre 1991. La colonne visant l'échelle des traitements indique les coûts salariaux estimatifs de base, y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations d'échelon annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe. Les modifications apportées à la répartition des éléments utilisés pour le calcul peuvent influer sur la comparaison des moyennes entre les années.

### 3. Coût net du Programme

**Tableau 9 : Estimation du coût total du Programme pour 1992-1993**

| (en milliers de dollars) | Budget principal 1992-1993 | Plus* autres coûts | Coût estimatif total du Programme | |
|---|---|---|---|---|
| | | | 1992-1993 | 1991-1992 |
| Tribunal d'appel des anciens combattants | 3 106 | 311 | **3 417** | 3 364 |

* Les autres coûts de 311 000 $ comprennent :

| | (000 $) |
|---|---|
| • les locaux fournis gratuitement par Travaux publics Canada; et | 210 |
| • les avantages des employés couvrant la part de l'employeur des primes d'assurance et les coûts payés par le Secrétariat du Conseil du Trésor. | 101 |

## Index par sujet

### APERÇU DU PORTEFEUILLE


Administration du Ministère ..... 1-4, 1-10
Âge moyen ..... 1-3
Aide juridique ..... 1-3, 1-4
Appels ..... 1-3, 1-4
Budget ..... 1-2, 1-3, 1-9, 1-10, 1-11
Canadiens admissibles ..... 1-3
Fonction publique 2000 ..... 1-7
Gendarmerie royale du Canada ..... 1-3, 1-13
Gestion des contrats immobiliers ..... 1-3, 1-4, 1-8, 1-10
Loi sur la sécurité de la vieillesse ..... 1-8
Lois, règlements et décrets ..... 1-12
Organisations ..... 1-3, 1-4
Pensions ..... 1-2, 1-3, 1-4, 1-6, 1-7, 1-8, 1-9, ..... 1-10, 1-11, 1-12
Plan de dépenses ..... 1-8, 1-9, 1-10
Prestations ..... 1-3, 1-4, 1-6, 1-7, 1-8, 1-11, 1-12
Priorités ..... 1-6, 1-7
Publications du Portefeuille ..... 1-11
Soins de santé .. 1-3, 1-4, 1-6, 1-7, 1-10, 1-11, 1-12
Soutien financier ..... 1-3, 1-4, 1-8, 1-10


### PROGRAMME DES ANCIENS COMBATTANTS


Accords d'exploitation ..... 2-8, 2-33, 2-34
Activités ..... 2-5, 2-19, 2-28
Administration du Ministère ..... 2-9, 2-15, 2-58 à 2-60
Allocation d'ancien combattant .... 2-8, 2-14, 2-15, 2-48 à 2-52, 2-64
Allocation de guerre pour les civils ..... 2-8, 2-18, 2-51, 2-64
Anciens combattants ayant servi au Canada .. 2-23
Assurance des anciens combattants ..... 2-18, 2-48
Ateliers en milieu protégé ..... 2-48
Autres services de santé achetés ... 2-7, 2-13, 2-31
Bureau de services juridiques des pensions ..... 2-68 à 2-71
Commémoration ..... 2-20, 2-26, 2-48, 2-58, 2-59
Commission canadienne des pensions ..... 2-18, 2-39, 2-45, 2-68 à 2-71
Comptes sous tutelle ... 2-8, 2-15, 2-27, 2-48, 2-52
Conjoint (revenu protégé) ..... 2-13, 2-25, 2-38
Coquelicots et couronnes commémoratives ... 2-48
Demandes de subvention pour les funérailles et l'inhumation ..... 2-51 à 2-53
Dépôt direct ..... 2-14, 2-45, 2-47, 2-60
Ententes-cadres en matière de soins de santé ..... 2-13, 2-26
Entretien des tombes et des monuments 2-26, 2-48
Équité en matière d'emploi ..... 2-9, 2-60
Établissements contractants .. 2-8, 2-29, 2-31, 2-33


### PROGRAMME DES ANCIENS COMBATTANTS (suite)


Établissements ministériels ..... 2-7, 2-28, 2-31
Fonction publique 2000 ..... 2-9, 2-20, 2-36, 2-59
Fonds de secours ..... 2-8, 2-48, 2-52
Fonds du Souvenir ..... 2-49
Comptes/Fonds en fiducie .. 2-18, 2-26, 2-27, 2-52
Forces régulières ..... 2-22
Foyer Rideau pour anciens combattants ..... 2-7, 2-14, 2-31
Funérailles et inhumation 2-8, 2-14, 2-15, 2-26, 2-53
Gestion des contrats immobiliers ..... 2-8, 2-15, 2-54 à 2-57
Golfe Persique ..... 2-37
Frais d'hébergement et de repas ..... 2-25
Inhumations ..... 2-26, 2-48
Invalidité ..... 2-41 à 2-43
Langues officielles ..... 2-9, 2-15, 2-47, 2-60
Lits pour soins prolongés .... 2-7, 2-25, 2-26, 2-32
Loi sur les pensions ..... 2-18, 2-39, 2-41
Loi sur les terres destinées aux anciens combattants . 2-15, 2-19, 2-20, 2-54 à 2-57
Monuments commémoratifs de champs de bataille ..... 2-20, 2-48, 2-58
Office de l'établissement agricole des anciens combattants .. 2-8, 2-15, 2-19, 2-20, 2-25, 2-54 à 2-57
Ordonnance relative aux décorations pour bravoure ..... 2-42
Organisation ..... 2-19, 2-20
Pensions de guerre pour les civils . 2-18, 2-39, 2-50
Pensions .. 2-8, 2-14, 2-25, 2-39 à 2-47, 2-68 à 2-71
Prisonniers de guerre ..... 2-41, 2-42
Processus de demandes de pension et d'appel ..... 2-70, 2-71
Programme de base ..... 2-8, 2-33, 2-34
Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) . 2-7, 2-13, 2-18, 2-23, 2-26, ..... 2-28, 2-31, 2-34, 2-35 à 2-38, 2-60
Pension de sécurité de la vieillesse ..... 2-26
Régime de pensions du Canada ..... 2-26
Régime de rentes du Québec ..... 2-26
Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants .... 2-13, 2-18, 2-34, 2-37, 2-38, 2-60
Réinstallation du bureau régional de l'Ontario ..... 2-9, 2-15, 2-20
Soins de santé . 2-7, 2-8, 2-12 à 2-14, 2-23 à 2-26, 2-28 à 2-38
Soins en établissement ..... 2-18, 2-23, 2-33, 2-60
Soutien financier . 2-8, 2-14, 2-15, 2-26, 2-48 à 2-53
Successions des anciens combattants ..... 2-48
Survivant ..... 2-22, 2-41 à 2-44
Système de comptabilisation des traitements ..... 2-13, 2-31, 2-35, 2-38, 2-46
Système de contrôle de l'admissibilité .. 2-13, 2-38
Table des invalidités ..... 2-42
Tombes d'anciens combattants ..... 2-26, 2-53

**PROGRAMME DES ANCIENS COMBATTANTS (suite)**

Tribunal d'appel des anciens combattants ..... 2-45, 2-68 à 2-71
Veufs et veuves remariés ..... 2-43
Vieillissement ..... 2-12, 2-22 à 2-25
Zone de service spécial .... 2-13, 2-23, 2-37, 2-38

**PROGRAMME DE LA COMMISSION CANADIENNE DES PENSIONS**

Allocation de soins ..... 3-15, 3-16
Allocation vestimentaire ..... 3-16
Amputés ..... 3-16
Avantages des employés ..... 3-19
Bureau de la Commission dans les régions ..... 3-7, 3-11
Bureau de services juridiques des pensions ..... 3-9
Cas en attente d'une audition ..... 3-7, 3-8
Charge de travail ..... 3-12, 3-17
Civils ..... 3-15, 3-16
Comités d'examen .. 3-6, 3-9, 3-12, 3-13, 3-14, 3-17
Comités d'évaluation ..... 3-6, 3-9, 3-12, 3-13, 3-14, 3-17
Conjoint ..... 3-15
Décisions ..... 3-6, 3-7, 3-9, 3-11, 3-14, 3-17
Décisions relatives au fonds en fiducie . 3-11, 3-17
Décisions relatives aux prestations supplémentaires ..... 3-11
Délais d'exécution ..... 3-6, 3-14
Demandes de pension ..... 3-6, 3-9, 3-12, 3-14
Efficacité du Programme ..... 3-3, 3-14
Enfants ..... 3-15
Forces régulières ..... 3-12
Incapacité exceptionnelle ..... 3-15, 3-16
Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada ..... 3-9
Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada ..... 3-9
Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes ..... 3-16
Loi sur les allocations aux anciens combattants ..... 3-16
Loi sur les pensions ..... 3-9, 3-15, 3-16
Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils ..... 3-9, 3-15
Lois, décrets et règlements ..... 3-9
Ministère ..... 3-9
Ordonnnance relative aux décorations pour bravoure ..... 3-16
Organisation ..... 3-3, 3-9, 3-10
Pension supplémentaire ..... 3-15
Pension d'invalidité .... 3-9, 3-12, 3-14, 3-15, 3-16
Pension proportionnelle ..... 3-15
Pensionné défunt ..... 3-16
Pensionnés ..... 3-12, 3-15, 3-16
Politique relative aux décisions ..... 3-9
Premières décisions ..... 3-11, 3-17

**PROGRAMME DE LA COMMISSION CANADIENNE DES PENSIONS (suite)**

Prestations .. 3-9, 3-11, 3-12, 3-14, 3-15, 3-16, 3-17
Prestations de survivant ..... 3-15
Prisonniers de guerre ..... 3-16
Soutien à la planification ..... 3-11
Tribunal d'appel des anciens combattants .... 3-9
Vieillissement des anciens combattants ..... 3-12

**PROGRAMME DU BUREAU DE SERVICES JURIDIQUES DES PENSIONS**

Appels ..... 4-6, 4-7, 4-8, 4-9, 4-10, 4-11
Avocat d'exercice privé ..... 4-8
Bénéficiaires servis ..... 4-11, 4-12
Bureaux de district ..... 4-6, 4-8, 4-9, 4-11
Commission canadienne des pensions ..... 4-6, 4-8, 4-9, 4-10
Délai d'exécution moyen ..... 4-11
Demande de services ..... 4-7, 4-10
Loi sur les pensions ..... 4-8, 4-10
Loi sur les allocations aux anciens combattants ..... 4-8, 4-10
Organisation ..... 4-3, 4-8, 4-9, 4-11
Organisation d'anciens combattants ..... 4-8
Pensions ..... 4-4, 4-6, 4-7, 4-8, 4-10
Pourcentage de décisions favorables ..... 4-11
Services juridiques ..... 4-6, 4-8, 4-10, 4-11
Tribunal d'appel des anciens combattants ..... 4-6, 4-8, 4-9, 4-10, 4-11

**PROGRAMME DU TRIBUNAL D'APPEL DES ANCIENS COMBATTANTS**

Appels ..... 5-6, 5-7, 5-8, 5-9, 5-10, 5-11
Auditions des comités d'évaluation ..... 5-8, 5-10
Comités d'examen ..... 5-8, 5-10
Commission canadienne des pensions ... 5-8, 5-10
Cour canadienne de l'impôt ..... 5-8
Cour fédérale ..... 5-8
Décisions ..... 5-7, 5-8, 5-10
Décisions en matière d'allocation ..... 5-7
Délai d'exécution ..... 5-6, 5-7
Fonction publique 2000 ..... 5-9
Gendarmerie royale du Canada ..... 5-8
Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants ..... 5-8
Loi sur les allocations aux anciens combattants ..... 5-8
Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils ..... 5-8
Ministère ..... 5-8, 5-10
Organisation ..... 5-3, 5-8, 5-9
Pensions ..... 5-4, 5-6, 5-7, 5-8, 5-9, 5-10, 5-11
Pensions d'invalidité ..... 5-8
Réexamens ..... 5-10
Tribunal de dernière instance ..... 5-8
Volume de travail ..... 5-10